Rapport annuel de gestion

2003-2004

Québec

Coup d'œil sur 2003-2004

Régime de rentes du Québec

3 600 000
cotisants

8,2 milliards
de dollars perçus
en cotisations

Une réserve de
20,2 milliards
de dollars administrée par la Caisse de dépôt
et placement du Québec

1 306 000
bénéficiaires*

7,2 milliards
de dollars versés
en prestations

1 060 500 bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de retraite de **406 $**
323 000 bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de conjoint survivant de **356 $**
61 300 bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne d'invalidité de **774 $**
19 600 bénéficiaires d'une rente mensuelle d'orphelin de **61 $**
7 600 bénéficiaires d'une rente mensuelle d'enfant de cotisant invalide de **61 $**

*Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation ne sont comptés qu'une seule fois.

104-06929/

Régimes complémentaires de retraite

1 840
régimes surveillés pour

1,1 million
de participants

63,6 milliards
de dollars d'actifs sous surveillance

Régime de prestations familiales

509 400
familles bénéficiaires d'allocation familiale

492 millions
de dollars versés en prestations

24 400
familles bénéficiaires d'allocation pour enfant handicapé

41 millions
de dollars versés en prestations

Organisation de la Régie

Un budget de **117 millions** de dollars

Les efforts de **1 170 employés**

Un siège social à Québec et **neuf** centres de service à la clientèle à travers la province

Monsieur Claude Béchard
Ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2004.

En plus de tracer le bilan des réalisations et des résultats obtenus par la Régie pour cette période, ce document fait ressortir les grands enjeux de l'heure.

Ce rapport vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale, comme le requièrent les dispositions de l'article 37 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'article 39 de la *Loi sur les prestations familiales* et les articles 25 et 26 de la *Loi sur l'administration publique*.

Je salue la compétence et l'engagement de tout le personnel de la Régie, qui apporte une contribution essentielle à l'atteinte des résultats souhaités et au progrès de notre organisation.

Je vous prie de croire, Monsieur le Ministre, à ma très haute considération.

Le président-directeur général,

Guy Morneau

Québec, juin 2004

Monsieur Michel Bissonnet
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2004.

Ce rapport s'inscrit dans la poursuite de la mise en œuvre de la *Loi sur l'administration publique* et met en évidence le respect des principes de transparence, d'imputabilité et d'atteinte de résultats, afin de garantir aux Québécoises et Québécois des services de haute qualité qu'ils sont en droit de recevoir. Il dresse aussi le bilan des réalisations de la Régie pour cette période et contient de nombreux renseignements d'intérêt public qui découlent de sa mission.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille,

Claude Béchard

Québec, juin 2004

Avant-propos

Le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec vise avant tout à bien informer la population, les parlementaires et le personnel. Ce rapport doit en outre répondre aux obligations prescrites par diverses lois auxquelles l'organisme est assujetti.

Chaque année, la Régie doit rendre compte de son administration au regard de l'application des deux lois dont elle est responsable : la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Elle doit faire de même pour l'administration du régime de prestations familiales découlant de la *Loi sur les prestations familiales*.

De plus, dans le respect de la *Loi sur l'administration publique* (LAP), la Régie évolue dans un cadre de gestion axée sur les résultats, applique les principes de transparence et d'imputabilité, et doit rendre compte de la réalisation de son **plan stratégique**.

La LAP offre également la possibilité de conclure une convention de performance et d'imputabilité. La Régie s'est prévalue de ce droit. Cette loi permet aussi de conclure une entente de gestion avec le Conseil du trésor qui définit le cadre de gestion de la Régie sur les ressources allouées. Cette convention appelle la reddition de comptes du **plan d'action annuel** établi par la Régie, et ce, au moyen du rapport annuel de gestion.

Finalement, comme le prévoit la LAP, la Régie a pris des engagements envers sa clientèle dans sa ***Déclaration de services aux citoyens***. Dans cette dernière, le président s'engage à rendre des comptes quant au respect des engagements qu'elle contient par l'entremise de son rapport annuel de gestion.

La Régie a choisi de mettre en lumière toutes les facettes de sa performance dans un seul document, soit le rapport annuel de gestion, afin de procurer à la population, aux parlementaires et au personnel une vue d'ensemble de ses résultats au regard des objectifs et des engagements publics qu'elle a pris envers eux. Ce rapport fait donc état, d'une part, de l'atteinte ou non des objectifs du ***Plan d'action 2003-2004***. D'autre part, il vise à fournir l'information pertinente sur le degré de réalisation des objectifs du ***Plan stratégique 2002-2007*** et le respect des engagements de la ***Déclaration de services aux citoyens***.

L'an dernier, la Régie a innové dans la présentation de ce rapport afin d'offrir une information qui présente les résultats au regard des objectifs stratégiques de la Régie. L'édition 2003-2004 emprunte sensiblement la même approche et propose une structure semblable. Son contenu a été rédigé en s'inspirant des meilleures pratiques dans le domaine.

Ce rapport est une œuvre collective, reflet des travaux et des efforts de tout le personnel, et regroupe tous les éléments nécessaires à une évaluation objective de la performance de la Régie.

Table des matières

Message du président	5
Déclaration de la direction	8
Rapport de validation de l'audit interne	9
Profil de la Régie des rentes du Québec	10
Faits saillants 2003-2004	19
Abrégé des résultats	22
Résultats	**24**
Le *Plan stratégique 2002-2007* / Le *Plan d'action 2003-2004*	25
La *Déclaration de services aux citoyens*	66
Le traitement des plaintes	72
Conformité aux lois et politiques d'application gouvernementale	**74**
La protection des renseignements personnels	75
Le code d'éthique qui s'applique aux administrateurs	76
Le programme d'accès à l'égalité	77
La politique linguistique	79
Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	79
Gestion des ressources	**80**
Le personnel	81
Les systèmes d'information	82
La revue financière	84
La politique de placement	84
Les frais d'administration	85
Le coût des activités	86
États financiers	**90**
L'aperçu des états financiers	91
Rapport du Vérificateur	94
Les états financiers	95
Annexes	**122**
Annexe 1 : Les statistiques par programme	123
Annexe 2 : Les ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2004	127
Annexe 3 : Le code d'éthique qui s'applique aux administrateurs	130

Message du président

Une année de travail assidu de la part de tout le personnel me permet de vous présenter avec plaisir des résultats qui font honneur aux promesses faites aux élus ainsi qu'aux citoyens et citoyennes. Je suis fier et très satisfait de nos réalisations. Elles nous ont permis d'atteindre 94 % des objectifs du *Plan d'action 2003-2004*, lesquels concourent également à la réalisation du *Plan stratégique 2002-2007*. Ainsi, à ce jour, près du tiers des objectifs stratégiques ont été atteints.

Quant à la *Déclaration de services aux citoyens*, ses engagements quantitatifs ont, dans leur ensemble, été respectés. En ce qui a trait aux engagements qualitatifs, nous avons demandé à notre clientèle de nous faire part de son appréciation de la qualité de nos services. La satisfaction générale est de 90,6 % à l'égard de l'ensemble des services reçus de la Régie.

Si, l'année dernière, le piètre rendement obtenu sur les placements du fonds du Régime de rentes du Québec jetait la grisaille sur nos résultats, ce n'est certes plus le cas cette année. Il a été de 24,7 %, un sommet inégalé depuis 1985. Cette excellente performance de la Caisse de dépôt et placement du Québec assure la santé financière du Régime et le respect des obligations envers les cotisants. Cette santé financière, il va sans dire, nécessitera de notre part une attention constante en vue de la préserver.

Parmi les réalisations de l'année, plusieurs auront des retombées bénéfiques pour la population québécoise. Une campagne d'information et une consultation ont permis de faire connaître les modifications proposées en vue d'adapter le Régime de rentes du Québec aux nouvelles réalités de notre société. Cette consultation s'est avérée des plus positives et a amené un bon nombre de personnes à s'exprimer sur l'évolution du Régime. On a pu aussi noter l'attachement profond des Québécois et Québécoises envers leur Régime ainsi que la grande crédibilité qu'ils accordent à la Régie des rentes du Québec.

Du côté des régimes complémentaires de retraite, la dernière année a été encore préoccupante. Après les soubresauts boursiers de 2001 et 2002, la faiblesse des taux d'intérêt a certainement contribué à fragiliser le financement des régimes. La Régie a d'ailleurs amorcé une réflexion sur les grands paramètres relatifs à leur financement, prévus dans la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, afin de s'assurer qu'ils soient pertinents et nécessaires à la viabilité financière de ces régimes. À l'automne 2004, nous prévoyons être en mesure de faire connaître nos orientations sur ces questions après avoir consulté l'ensemble des intéressés tant au Québec que dans le reste du Canada. De plus, nous avons proposé en 2003-2004 de nouveaux produits d'épargne collective tels que le régime de retraite simplifié, qui s'adresse plus particulièrement aux PME. Ce produit devrait répondre aux besoins de simplification des employeurs, de leurs employés et des établissements financiers et ainsi contribuer à favoriser l'adhésion à ce type de régime.

Bien que la sécurité financière à la retraite passe avant tout par une connaissance des composantes du système de sécurité financière à la retraite, les campagnes d'information traditionnelles ne suffisent pas, à elles seules, pour atteindre ce but. Le changement des habitudes de planification et d'épargne ne s'amorcera que par une prise de conscience individuelle, déclenchée par une information personnalisée. Les technologies de l'information ouvrent de nouvelles possibilités d'intervention par la création d'outils performants. La Régie a choisi cette voie en offrant un outil de simulation des revenus à la retraite personnalisé : **simulRetraite**.

Au cours de l'année, la Régie a contribué à la mise sur pied de nouveaux partenariats dont l'importance est indéniable pour permettre à l'État d'aller plus loin dans les services à la population, et ce, à moindre coût. Il devient alors possible de dépasser les limites de chacun, et les partenaires s'enrichissent mutuellement en partageant leurs expertises. Mais en définitive, ce sont les clients et les cotisants qui y gagnent par la diversité et la qualité des produits et services innovateurs issus de collaborations inédites entre des organismes publics et privés. Trois accomplissements reflètent cet état d'esprit. **Question Retraite** élabore des activités visant à informer et à sensibiliser les gens à l'importance d'assurer leur sécurité financière à la retraite. **Flash RetraiteQuébec** permet de comprendre le langage parfois complexe du monde de la finance et de la planification financière de la retraite à l'aide de capsules informatives dans Internet. Enfin, une **collaboration avec Communication-Québec** a permis la production de deux guides qui intègrent des renseignements sur certains programmes de la Régie et offrent désormais une documentation plus exhaustive sur les gestes à poser à l'arrivée d'un enfant ou lors d'un décès.

Dans un autre ordre d'idées, et non le moindre, le personnel, notre force stratégique, est au cœur de notre réussite. C'est pourquoi la Régie s'est dotée d'un plan directeur en gestion du personnel. Ainsi, elle annonce clairement l'importance qu'elle accorde à chaque employé et comment elle entend favoriser une culture organisationnelle axée sur la compétence, la responsabilité, l'échange et l'épanouissement au travail. Un récent sondage confirme la forte mobilisation du personnel (4,4 sur 5) et son souci d'atteindre les objectifs qui découlent du plan stratégique.

L'année 2004-2005, période médiane de notre plan stratégique, sera cruciale pour concrétiser notre vision. Nous veillerons donc à accomplir avec rigueur toutes les actions nécessaires à sa réalisation. Nous comptons poursuivre nos campagnes d'information et de formation des Québécois et Québécoises. Par ailleurs, nous continuerons à consolider le système de sécurité financière à la retraite en enrichissant notre connaissance du monde de la retraite afin de conseiller judicieusement le gouvernement. Nous nous efforcerons aussi de créer et de développer de nouveaux partenariats qui pourraient bénéficier à un ou plusieurs acteurs de notre performance : client, cotisant, personnel et partenaire. Cette performance continuera d'ailleurs de nous préoccuper, tout comme la qualité des services offerts. Dans cette optique, le *Plan directeur des services aux citoyens 2003-2008* réitère l'importance de demeurer à l'écoute des citoyens et citoyennes et d'ajuster nos services en fonction de leurs besoins et de leurs attentes. Ce plan contient

des orientations liées aux principaux défis auxquels nous aurons à faire face et anticipe les changements inhérents à un environnement en constante évolution.

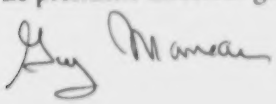
Évidemment, la consultation publique de 2003-2004 pour adapter le Régime aux nouvelles réalités du Québec aura un impact majeur sur les actions de la Régie au cours des prochaines années. La volonté gouvernementale en matière de politique familiale aura aussi des répercussions puisque le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants entrera en vigueur en janvier 2005 ; la Régie travaille déjà activement à sa concrétisation.

Nos bases sont solides et je suis convaincu que tous abordent les grands défis de l'organisation avec la même détermination que par les années passées. Le succès est attribuable à la qualité du travail accompli et à l'engagement de chacun. Cette force collective, la Régie peut en être fière !

Je me dois de souligner la contribution des membres du conseil d'administration. Leur implication et leur ouverture sont au cœur des initiatives de la Régie. Leur appui et leur ferme volonté de faire évoluer la Régie ont assurément contribué à notre dynamisme et à notre très bonne performance. Je remercie aussi chaleureusement le personnel pour sa motivation et son souci de fournir des services de qualité.

Enfin, je remercie ceux pour qui nous travaillons avec conviction, les citoyens et les citoyennes, pour la confiance qu'ils nous accordent. Je leur réitère notre engagement à leur offrir avec diligence des services dont le coût et la qualité reflètent une performance à la hauteur de leurs attentes.

Le président-directeur général,



Guy Morneau

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de notre responsabilité qui porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, la Régie a maintenu des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôle fiables, destinés à assurer le suivi de la réalisation des objectifs figurant au *Plan d'action 2003-2004*, au *Plan stratégique 2002-2007* ainsi qu'à la *Déclaration de services aux citoyens*. Par ailleurs, elle a maintenu et intensifié les contrôles et les moyens pour gérer les risques opérationnels auxquels elle est exposée.

La Direction de l'audit interne a aussi évalué le caractère plausible des résultats présentés au regard des objectifs poursuivis. Un rapport de validation a été rédigé à cet effet. Le contenu du présent rapport annuel de gestion a été approuvé par le conseil d'administration de la Régie. Les états financiers ont quant à eux été vérifiés par le Vérificateur général du Québec.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion englobe l'ensemble des activités de la Régie et présente fidèlement les orientations, les engagements et les résultats atteints. Il fournit les données à l'appui, soit celles dont nous pouvions raisonnablement garantir la fiabilité et qui correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004.

Guy Morneau
Président-directeur général
et vice-président aux Services à l'organisation par intérim

Mireille Fillion
Vice-présidente aux Politiques et aux Programmes

Jocelyne Lefort
Vice-présidente aux Services à la clientèle

Québec, le 7 mai 2004

Monsieur Claude Béchard
Ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications obtenus au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ainsi que des objectifs du *Plan d'action 2003-2004* qui concourent à la réalisation du *Plan stratégique 2002-2007*. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2004. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Régie. Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre mission d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à effectuer des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser les calculs et à discuter de l'information fournie par la Régie.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ainsi que des objectifs du *Plan d'action 2003-2004* et du *Plan stratégique 2002-2007*, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de l'audit interne,

Paul-Henri Matte

Paul-Henri Matte, Adm.A.

Québec, le 10 mai 2004

Depuis 1966, un rôle déterminant dans la société québécoise

La Régie des rentes du Québec est une agence gouvernementale en vertu de la *Loi sur l'administration publique*. Elle est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de l'administration de la *Loi sur les prestations familiales*.

Une mission, une vision, des valeurs

Elle a pour mission de contribuer à la sécurité financière des Québécois et Québécoises au moment de leur retraite et d'en promouvoir la planification, de les indemniser en cas d'invalidité ou de décès et de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

Afin de s'acquitter de sa mission, la Régie privilégie une vision de l'avenir basée sur une autonomie financière à la retraite accessible à tous les Québécois et Québécoises, une gestion performante et des services de qualité. À cet effet, les actions de la Régie et de son personnel reposent sur trois valeurs essentielles : la satisfaction du client, l'excellence et la responsabilité partagée. À ces valeurs, viennent se greffer des valeurs de gestion : la vision, l'authenticité et l'ouverture.

Ses produits et services[1]

Les produits et services offerts par la Régie sont déterminés essentiellement par les trois lois qu'elle administre.

Régime de rentes du Québec	• La rente de retraite • Les rentes d'invalidité - La rente d'invalidité - La rente d'enfant de cotisant invalide • Les prestations de survivants - La rente de conjoint survivant - La prestation de décès - La rente d'orphelin • Le Registre des cotisants • L'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale
Régimes complémentaires de retraite	• La surveillance des régimes complémentaires de retraite
Régime de prestations familiales	• L'allocation familiale • L'allocation pour enfant handicapé
Produits et services liés à plus d'une loi	• La promotion de l'autonomie financière à la retraite • Les renseignements sur le Régime de rentes du Québec • Les renseignements sur les régimes complémentaires de retraite • Les renseignements sur le régime de prestations familiales

Pour en savoir plus :
www.rrq.gouv.qc.ca

En plus de ces produits et services, la Régie accomplit un rôle conseil auprès du gouvernement québécois.

[1] L'annexe 1 présentée à la page 123 donne de l'information sur certains produits et services de la Régie.

Le Régime de rentes du Québec

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance public et obligatoire. Il est financé à parts égales par les cotisations des travailleurs et des employeurs au taux fixé par la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Lorsqu'il s'agit d'un travailleur autonome, le paiement lui incombe en totalité. Ces cotisations sont perçues par le ministère du Revenu du Québec, puis remises à la Régie. Les revenus de travail ainsi que les cotisations au Régime de rentes du Québec sont enregistrés au Registre des cotisants. À la suite d'un divorce, d'une séparation légale, d'une annulation civile de mariage ou d'une séparation d'ex-conjoints de fait, la *Loi sur le régime de rentes du Québec* prévoit le partage entre ex-conjoints des revenus de travail sur lesquels ils ont cotisé au Régime, sauf si le jugement indique qu'ils y ont renoncé.

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* prévoit le paiement d'une prestation lors de la retraite, du décès et en cas d'invalidité. De plus, la Régie agit à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale négociées avec 27 pays.

Au service quotidien de 3 600 000 cotisants et 1 306 000 bénéficiaires

Lors de la retraite

Une rente de retraite est payée au cotisant à partir de 65 ans, ou de 60 ans s'il a cessé de travailler ou s'il est considéré comme ayant cessé de travailler. Pour recevoir une rente de retraite, le cotisant doit avoir suffisamment cotisé au Régime de rentes du Québec. De plus, les conjoints peuvent, à certaines conditions, diviser leurs rentes de retraite.

Lors du décès

Le décès d'un travailleur donne droit aux prestations de survivants si le demandeur se qualifie au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et si le cotisant décédé a suffisamment cotisé au Régime de rentes du Québec. Ces prestations peuvent prendre la forme d'une prestation de décès, d'une rente de conjoint survivant et d'une rente d'orphelin.

Lors de l'invalidité

Lorsque l'état de santé d'un cotisant s'est détérioré au point où il ne peut plus travailler, le Régime prévoit le versement d'une rente ainsi qu'aux enfants dont il a la charge, s'il se qualifie au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le cotisant doit avoir suffisamment cotisé au Régime de rentes du Québec, être âgé de moins de 65 ans et être atteint d'une invalidité permanente reconnue par la Régie.

Le tableau suivant présente les montants maximums payables par type de prestation pour l'année 2004.

Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Versement maximum en 2004	
		Mensuel	Annuel
Rente de retraite	60 ans au moment de la retraite	569,92 $	6 839,04 $
	65 ans au moment de la retraite	814,17 $	9 770,04 $
	70 ans et plus au moment de la retraite	1 058,42 $	12 701,04 $
Rente de conjoint survivant (veuf ou veuve)	Moins de 45 ans :		
	- sans enfant	403,18 $	4 838,16 $
	- avec enfant	660,12 $	7 921,44 $
	- invalide	687,45 $	8 249,40 $
	de 45 à 54 ans	687,45 $	8 249,40 $
	de 55 à 64 ans	704,90 $	8 458,80 $
	65 ans ou plus	488,50 $	5 862,00 $
Rente d'invalidité	Moins de 65 ans	992,77 $	11 913,24 $

Type de prestation	Versement en 2004
Rente mensuelle (annuelle) d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide / Moins de 18 ans	61,18 $ / (734,16 $) · versement fixe
Prestation de décès	2 500,00 $ versement unique

Les régimes complémentaires de retraite

Les régimes complémentaires sont des régimes de retraite généralement établis par les employeurs. Il s'agit de régimes privés traditionnels, appelés également fonds de pension, ainsi que des régimes de retraite simplifiés.

La Régie a un double mandat à l'égard des régimes complémentaires de retraite en vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*.

Elle doit d'une part s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes sont conformes à la Loi. À cet effet, elle surveille l'administration des régimes de retraite selon trois aspects : les finances du régime, la protection des droits des participants et bénéficiaires de même que la bonne administration du régime, y compris la transparence de cette administration. Elle vérifie si en pratique les régimes respectent les dispositions minimales de la Loi. Elle cible les régimes qui doivent faire l'objet d'une vérification plus approfondie et elle intervient en fonction de la gravité des problèmes. La surveillance couvre tous les aspects de la Loi. Les activités de vérification de la Régie sont complétées par des activités préventives, tels les séances de formation, les conférences, les documents d'information et le service de renseignements. Enfin, lorsqu'un régime est dans une situation grave de non-conformité à la Loi, la Régie peut décider de mettre ce régime sous administration provisoire.

1,1 million de personnes participent aux 1 840 régimes supervisés par la Régie

D'autre part, elle doit promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration des régimes privés de retraite. Cette promotion n'est valable que lorsque la confiance des promoteurs, des travailleurs et des autres intervenants existe pour cet instrument d'épargne-retraite. La surveillance de la Régie, la qualité de l'administration des régimes et leur fiabilité contribuent à alimenter cette confiance et favorisent ainsi la mise sur pied de nouveaux régimes et la continuité des régimes existants.

Les prestations familiales

La Régie administre le régime de prestations familiales qui découle de la politique familiale du Québec. Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille est responsable de l'application de la *Loi sur les prestations familiales* et il détermine l'enveloppe budgétaire nécessaire à l'administration de cette loi. La ministre déléguée à la Famille soutient le ministre dans son mandat relatif à l'application de la *Loi sur les prestations familiales*.

509 400 familles bénéficient du régime de prestations familiales

Le régime de prestations familiales prévoit, pour chaque enfant admissible jusqu'à l'âge de 18 ans, l'attribution d'une allocation familiale et d'une allocation pour enfant handicapé. Les prestations sont versées à la personne qui assume principalement la charge des soins et de l'éducation de cet enfant et qui vit habituellement avec lui.

L'allocation familiale est calculée en tenant compte du revenu familial, du nombre d'enfants et de la situation conjugale du bénéficiaire. Le montant versé n'est donc pas le même pour toutes les familles. Par exemple, une famille biparentale comportant deux enfants peut recevoir jusqu'à 1 250 $ par année, en autant que le revenu familial se situe à 21 000 $ ou moins.[2]

L'allocation pour enfant handicapé est indépendante de l'allocation familiale. Elle vise à aider les familles à assumer la charge plus lourde que représentent la garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé. Elle est accordée pour l'enfant ayant une déficience ou un trouble du développement qui le limite de façon importante dans les activités de la vie quotidienne pendant une période prévisible d'au moins un an. Le montant est le même pour tous, soit 119,22 $ par mois pour 2004.

Dans son discours sur le budget du 30 mars 2004, le ministre des Finances a annoncé une réforme majeure de l'aide financière aux familles. Parmi les mesures annoncées, le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, qui entrera en vigueur dès janvier 2005, intègre l'allocation familiale actuelle, le crédit d'impôt non remboursable pour enfant à charge et la réduction d'impôt à l'égard de la famille. C'est la Régie qui a été visée pour administrer cette nouvelle mesure. L'allocation pour enfant handicapé est maintenue et indexée à compter de janvier 2005.

2. Le site Internet de la Régie fournit de l'information plus complète sur le sujet.

Le financement des opérations de la Régie

Un budget de 117 millions de dollars

La Régie est un organisme extrabudgétaire, puisque aucun crédit provenant du Fonds consolidé du revenu n'est voté directement pour son fonctionnement. Pour mener à terme sa mission, la Régie dispose d'un budget d'environ 117 millions de dollars pour 2003-2004.

- Les frais d'administration du Régime de rentes du Québec sont prélevés à même les cotisations versées au Régime ;
- les sommes nécessaires à l'administration de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* proviennent principalement des droits versés par les régimes privés de retraite ;
- les frais d'administration des prestations familiales représentent des dépenses budgétaires du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille ;
- le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

La gestion des fonds et des biens de la Régie ainsi que la vérification de ses états financiers sont soumises au contrôle du Vérificateur général du Québec.

L'administration de la Régie

La Régie est administrée par un conseil d'administration composé du président de la Régie et de onze membres nommés par le gouvernement qui proviennent de différents milieux. Le conseil est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire du ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Il donne à la Régie ses grandes orientations et veille à sa performance. Pour l'aider dans sa prise de décision, il confie des mandats particuliers à cinq comités : le comité de vérification et de la performance ; le comité sur les systèmes de gestion de l'information ; le comité sur les services aux citoyens ; le comité sur la politique de placement et le comité sur la gouvernance.

Un conseil d'administration représentatif de la société québécoise

Le président est le porte-parole officiel de la Régie. Il préside les séances du conseil d'administration et agit également comme vice-président du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Il est d'office le directeur général de la Régie et, à ce titre, il est responsable de son administration.

En outre, la Régie a adopté une politique de gouvernance. Elle regroupe les principes, les règles et les lignes de conduite qui gouvernent les membres du conseil d'administration et le président-directeur général dans l'exercice de leur autorité et l'accomplissement de leurs devoirs de mandataires afin d'assurer la réalisation de la mission de la Régie dans l'intérêt des citoyennes et citoyens.

« L'autonomie financière à la retraite passe avant tout par une bonne compréhension de notre système de sécurité financière à la retraite, suivie d'une bonne planification financière. »

Guy Morneau

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2004

Guy Morneau
Président-directeur général
Régie des rentes du Québec

Le domaine des avantages sociaux

Poste vacant

Les fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes

Nicole Brodeur
Présidente-directrice générale
Centre de référence des directeurs généraux et des cadres du réseau de la santé et des services sociaux

Marc Sirois
Directeur de la conjoncture internationale et financière
Ministère des Finances

Le monde du travail

Robert Gaulin
Consultant en développement organisationnel

Réjean Bellemare
Conseiller au Service de la recherche
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Les bénéficiaires

Jean-Claude Deschênes
Conseiller en administration

Poste vacant

Les groupes socio-économiques

Marcel Côté
Directeur général
Collège Lafléche de Trois-Rivières

Johanne Goulet
Première vice-présidente
Investissement et retraite
SSQ, Groupe financier

Le monde des affaires

Diane Dufresne
Conseillère principale en relations industrielles
Produits Shell Canada Limitée

Paul-André Savoie
Président et chef de la direction
Datacom

Nous tenons à souligner l'apport remarquable de quatre membres qui ont quitté le conseil au cours de l'année ; leur appui au cours des dernières années a été des plus appréciés. Il s'agit de mesdames Claire V. de la Durantaye, Mireille Deschênes et Louise Sanscartier et de monsieur Claude Béland.

La structure administrative

Au 31 mars 2004, la Régie dispose d'un effectif de 1 170 personnes pour effectuer l'ensemble de ses opérations. À l'exception du président-directeur général et des vice-présidents, le personnel est nommé en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

La structure administrative

Au 31 mars 2004, la Régie dispose d'un effectif de 1 170 personnes pour effectuer l'ensemble de ses opérations. À l'exception du président-directeur général et des vice-présidents, le personnel est nommé en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

Les fournisseurs et les partenaires de la Régie

Pour administrer les lois dont elle est responsable, la Régie entretient des liens avec plusieurs ministères et organismes. En plus du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, la Régie est liée à deux collaborateurs majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et le ministère du Revenu du Québec. Le premier gère l'actif du Régime de rentes du Québec conformément à la politique de placement de la Régie. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime de rentes du Québec et fournit l'information sur les revenus permettant d'établir le montant des prestations familiales.

De plus, la Régie échange avec certains fournisseurs publics les renseignements qui sont nécessaires, de part et d'autre, à l'administration des programmes. Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[1].

Par ailleurs, depuis quelques années, la Régie a conclu 17 ententes avec divers organismes et institutions des secteurs privé et communautaire qui sont en contact direct avec ses clientèles. Ces ententes ont été prises dans le but d'aider certaines clientèles à exercer leurs droits et à prendre leurs responsabilités et de les sensibiliser à l'importance de la planification de leur retraite. Parmi les organismes avec lesquels des ententes ont été signées, il y a le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec, l'Institut québécois de planification financière, la Corporation des thanatologues du Québec, la Chambre des notaires du Québec et les Partenaires accrédités au service des nouveaux immigrants (PASNI).

Deux partenariats d'envergure sont conclus

Finalement, deux partenariats d'envergure ont été conclus au cours de la dernière année : **Question Retraite** et **flash RetraiteQuébec**. Leurs efforts visent à regrouper les ressources et les expertises complémentaires pour répondre à un enjeu social : l'autonomie financière à la retraite. Ces deux partenariats sont détaillés dans la section des faits saillants.

[1] Se référer à l'annexe 2 du présent document à la page 127 pour obtenir la liste des ententes de communication de renseignements personnels.

Faits saillants 2003-2004

Parmi les réalisations de la Régie en 2003-2004, des événements se démarquent et méritent d'être mis à l'avant-scène.

Vers un régime adapté aux nouvelles réalités du Québec

Mandatée par le gouvernement, la Régie a préparé une consultation publique conformément à la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Après le dépôt du document de consultation à l'Assemblée nationale, elle a lancé une vaste campagne d'information et une consultation auprès de la population en octobre 2003. Cette démarche a permis de faire connaître les modifications proposées en vue d'adapter le Régime de rentes du Québec à nos nouvelles réalités démographiques et socio-économiques. Des relations de presse et des rencontres d'information auprès de 16 groupes représentant les différents secteurs de la société québécoise ont été privilégiées. De plus, un sondage (téléphonique, électronique et papier) a donné l'occasion aux citoyens qui le désiraient de s'exprimer.

Comme prévu par la loi, une commission parlementaire a eu lieu ; elle s'est déroulée du 24 février au 4 mars 2004. Au total, 39 mémoires ont été déposés à la Commission des affaires sociales et 29 organismes ont exprimé leurs points de vue sur les modifications proposées. L'objectif ultime du gouvernement est d'adopter un projet de loi en 2005.

La Régie passe à l'ère des services Web personnalisés et sécuritaires

Avec **netRégie**, les premiers services personnalisés ont été mis en ligne. La Régie confirme ainsi sa volonté de répondre aux besoins de la population en matière de services publics : une plus grande autonomie et des services de qualité accessibles en tout temps. Un cotisant peut dorénavant utiliser **simulRetraite**, un outil dont la conception unique lui permet de simuler ses revenus à la retraite en puisant directement ses données dans son dossier personnel détenu à la Régie. Le travailleur d'aujourd'hui dispose désormais d'un instrument sans précédent, qui lui permet de gérer sa sécurité financière en prévision de la retraite. Si l'on ajoute à cela la gratuité de cet outil et la neutralité du rapport qu'il fournit, on peut lui prédire un bel avenir.

NetRégie offre également une gamme de services de base. Il suffit de cliquer pour effectuer sa demande de rente de retraite ou de dépôt direct, faire son changement d'adresse, procéder à une demande de retenue d'impôt ou recevoir un duplicata de relevé d'impôt.

Pour obtenir des échanges électroniques sécuritaires et fiables, toutes les précautions nécessaires ont été prises et les technologies de pointe ont été mises à profit.

Des rendements nettement améliorés

Après trois années particulièrement difficiles sur le plan des rendements boursiers, le portefeuille du Régime de rentes du Québec présente une hausse remarquable pour l'exercice 2003-2004. En effet, le rendement obtenu cette année sur nos actifs a été de 24,7 %, un sommet inégalé depuis 1985 (-13,5 % en 2002-2003). Le Régime demeure donc en bonne santé financière et pourra respecter ses obligations.

Innover en partenariat, c'est aller plus loin !

Répondant à sa mission éducative en vue de promouvoir l'autonomie financière à la retraite, la Régie contribue à deux partenariats d'affaires public-privé.

Pour former **Question Retraite**, la Régie s'est associée à 18 partenaires[4] provenant d'organisations syndicales et patronales, de l'industrie financière et du gouvernement. Leur mission consiste à mettre en place des activités visant à sensibiliser les Québécoises et les Québécois à l'importance d'assurer leur sécurité financière à la retraite et à les orienter vers des moyens pour la réaliser. Le *Mois de la planification financière de la retraite* figure au nombre des principales réalisations.

Pour sa part, le *Répertoire d'information et d'outils sur la sécurité financière à la retraite*, **flash RetraiteQuébec**[5], résulte d'une entente intervenue entre la Banque Nationale du Canada, la Banque Laurentienne du Canada, la Caisse de dépôt et placement du Québec, la Fédération des caisses Desjardins du Québec, le Groupe CGI et la Régie. Ensemble, ils ont développé une vision commune : donner aux Québécoises et Québécois les moyens de comprendre le langage parfois complexe du monde de la finance et de la planification financière. Ils ont conçu, pour diffusion sur Internet, plus de 50 capsules informatives accessibles gratuitement.

4 Il s'agit de : l'Association des banquiers canadiens ; Bâtirente-Fondaction CSN ; le Centre éducationnel Inter-Âge du Cégep Marie-Victorin ; la Chaire en assurance l'Industrielle-Alliance de l'Université Laval ; la Confédération des syndicats nationaux ; le Conseil du patronat du Québec ; Desjardins Sécurité financière ; Épargne Placements Québec ; la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante ; la Fédération des chambres de commerce du Québec ; la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec ; le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec ; l'Institut québécois de planification financière ; MERCER, Consultation en ressources humaines ; la Mutuelle des Fonctionnaires du Québec ; le Regroupement des consultants en avantages sociaux du Québec ; le Regroupement des jeunes gens d'affaires du Québec et SSQ Groupe financier.

5 Ce répertoire est accessible dans Internet sous le vocable **flash RetraiteQuébec** sur les sites de quatre des partenaires : la Banque Nationale du Canada, la Banque Laurentienne du Canada, la Fédération des caisses Desjardins du Québec et la Régie.

Le *Plan directeur en gestion du personnel 2003-2008* : un instrument de mobilisation

L'augmentation prévue de la clientèle, le renouvellement de la prestation de services par l'avènement des services en ligne et le départ à la retraite prévisible d'une partie importante de son personnel qui sera remplacé par une nouvelle génération de travailleurs, tracent les contours d'une Régie en renouvellement. Dans ce contexte, cette dernière doit s'assurer de disposer des compétences nécessaires à sa performance dans un marché de l'emploi où les ressources humaines tendent à se raréfier.

Consciente de l'ampleur de ces enjeux et de l'importance stratégique du personnel dans la performance de l'organisation, la Régie s'est dotée d'un *Plan directeur en gestion du personnel 2003-2008*. Ce plan vise la consolidation d'une culture fondée sur la compétence, la responsabilité, l'échange et le partage, et favorise pour ses employés un milieu de travail propice au développement de leur potentiel et à leur épanouissement au travail. La Régie s'appuiera sur la qualité de son milieu de travail pour attirer, mobiliser et fidéliser les employés possédant les compétences recherchées afin de relever les défis qu'elle s'est fixés.

Nos clients témoignent de leur satisfaction une fois de plus

Dans le but d'alimenter sa vision intégrée des services aux citoyens, la Régie réalise aux trois ans, depuis 1995, de grands sondages à l'échelle du Québec. En 2004, elle a récidivé et recueilli l'opinion de quelque 3 000 clients des trois programmes qu'elle administre afin de mesurer leur degré de satisfaction à l'égard des différents aspects du service.

C'est la clientèle du Régime de rentes du Québec qui présente l'indice moyen de satisfaction[6] le plus élevé par rapport à l'ensemble des attentes. Elle maintient d'ailleurs son appréciation avec un indice de 80,6. La clientèle des régimes complémentaires de retraite enregistre quant à elle, la meilleure progression observée parmi les trois programmes depuis 1998. L'indice moyen est de 76,0 avec une augmentation de 7 points par rapport à 1998. Quant à la clientèle du régime de prestations familiales, l'indice a également progressé de 2 points pour s'établir à 71,1 en 2004 alors qu'il était demeuré stable lors des deux précédents sondages.

Ces résultats témoignent que le personnel de la Régie fait tout en son pouvoir afin de respecter les engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

6. Explication de l'indice : une cote, de 0 à 100, est attribuée au degré de satisfaction que le répondant déclare pour chaque attente relative à la prestation de services. L'indice de satisfaction par rapport à l'ensemble des attentes est la moyenne de ces cotes, d'abord établie pour chaque client, puis sur l'ensemble des clients d'un programme. Il est à noter qu'il s'agit d'un indice de satisfaction et non pas d'un pourcentage.

Le tableau suivant fait état de l'atteinte ou non des objectifs du *Plan d'action 2003-2004* et fournit l'information pertinente sur le degré de réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2002-2007*.

Objectifs stratégiques	*Plan d'action 2003-2004*	Progression du plan stratégique	Référence
1. D'ici à 2007, augmenter à **50 %** le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec. Ce taux était de **45 %** en 2001.	Atteint 1/1	À surveiller	page 25
2. D'ici à 2007, augmenter à **2 700** le nombre moyen de visiteurs par jour du site Internet de la Régie. Au cours de l'année 2000, le nombre de visiteurs du site Internet de la Régie était en moyenne de **800** par jour.	Atteint 1/1	Bien en main	page 26
3. Au cours de la période 2002-2007, amener plus de **20 %** des cotisants à utiliser au moins une fois le module de simulation de la retraite.	Atteint 1/1	À surveiller	page 28
4. D'ici à 2007, augmenter le ratio réserve/sorties de fonds à un niveau de **3,5**. Ce ratio était de **2,7** en 2000.	Atteint 1/1	À surveiller	page 29
5. D'ici à 2004, réaliser une consultation publique portant sur l'état du Régime de rentes du Québec et l'opportunité d'en modifier les modalités.	Atteint 1/1	Atteint	page 31
6. D'ici à 2007, augmenter à **80 %** le pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 **$** et ayant épargné régulièrement (soit pendant au moins quatre des sept dernières années) dans un régime complémentaire de retraite ou un REER. En 1999, ce pourcentage était de **79 %**.	Atteint 1/1	À surveiller	page 32
7. D'ici à 2007, **maintenir** le pourcentage de travailleurs québécois participant à un régime complémentaire de retraite. En 2001, ce pourcentage se situait à environ **42 %**.	Atteint 1/1	À surveiller	page 32
8. D'ici à 2007, augmenter à **65 %** le pourcentage de Québécois ayant commencé leur préparation financière en vue de la retraite autrement que par des cotisations au Régime de rentes du Québec. Ce taux était de **60 %** en 2001.	Atteint 1/1	À surveiller	page 35
9. D'ici à 2007, adapter, simplifier et contribuer à mettre en place des outils favorisant la participation des travailleurs québécois à un régime complémentaire de retraite.	Atteints 2/2	Bien en main	page 36
10. D'ici à 2004, réaliser une évaluation du système québécois de sécurité financière à la retraite par rapport à ceux des autres pays industrialisés.	Atteint 1/1	Atteint	page 38
11. D'ici à 2005, réaliser une étude portant sur les revenus des retraités.	Atteint 1/1	Bien en main	page 39
12. D'ici à 2007, réaliser une étude portant sur le comportement des Québécoises et Québécois en matière d'épargne en vue de la retraite.	Atteint 1/1	Atteint	page 40
13. D'ici à 2007, réaliser une étude portant sur le comportement des employeurs relativement à la mise en place de régimes complémentaires de retraite.	Partiellement atteints 1/2	Bien en main	page 41
14. D'ici à 2007, augmenter à **40 %** le taux de notoriété spontanée de la Régie auprès de la population. Ce taux était de **37 %** en 2001.	Atteint 1/1	Bien en main	page 42

44 des 47 objectifs du plan d'action (94 %) sont atteints

Objectifs stratégiques	*Plan d'action 2003-2004*	Progression du plan stratégique	Référence
15. D'ici à 2007, augmenter à **60 %** le taux de confiance de la population envers l'administration de la Régie. Ce taux était de **53 %** en 2001.	Atteint 1/1	À surveiller	page 44
16. Participer annuellement à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.	Atteint 1/1	Bien en main	page 45
17. D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyennes et citoyens avec d'autres organismes publics.	Atteint 1/1	Bien en main	page 45
18. D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.	Atteint 1/1	Bien en main	page 45
19. D'ici à 2004, actualiser le plan directeur des services à la clientèle.	Atteint 1/1	Atteint	page 47
20. Mettre en place et réviser annuellement le plan d'amélioration des services.	Partiellement atteints 8/9	Bien en main	page 48
21. D'ici à 2007, offrir par voie électronique **70 %** de nos produits et services.	Atteints 2/2	Bien en main	page 52
22. D'ici à 2003, implanter de nouvelles mesures de reconnaissance pour le personnel.	Atteints 2/2	Atteint	page 53
23. D'ici à 2003, mettre en place un plan de relève pour les emplois en gestion et pour les emplois stratégiques.	Atteint 1/1	Atteint	page 54
24. D'ici à 2005, se doter d'un outil d'information de gestion permettant d'améliorer la performance des activités.	Partiellement atteints 1/2	Bien en main	page 55
25. Intégrer l'analyse de risque dans tous les nouveaux projets et dans tous les processus d'affaires actuels de la Régie.	Atteints 3/3	Bien en main	page 56
26. D'ici à 2007, réaliser une évaluation sur la conformité aux lois relatives à la protection des renseignements personnels dans cinq champs d'activités ciblés par le comité de protection des renseignements personnels.	Atteint 1/1	Bien en main	page 58
27. Autofinancer les projets d'investissement par les économies d'échelle provenant de la croissance de la clientèle et par la réduction des dépenses d'administration.	Atteints 2/2	Bien en main	page 59
28. Réaliser, dans tous les nouveaux projets, une étude sommaire de partenariat d'affaires et donner suite aux recommandations de cette étude.	Atteint 1/1	Bien en main	page 61
29. D'ici à 2003, élaborer un plan d'affaires portant sur nos actifs et nos meilleurs processus d'affaires.	s. o.	Atteint	page 62
30. D'ici à 2007, offrir à d'autres organismes gouvernementaux au moins une occasion de partenariat d'affaires lié à nos actifs ou à nos processus.	Atteint 1/1	Atteint	page 63
Objectif additionnel Développer un milieu de travail stimulant, valorisant et reconnaissant pour notre personnel et consolider le cadre de gestion.	Atteints 2/2	Atteint	page 64

Un plan stratégique en voie d'être réalisé

RÉSULTATS

Cette section décrit les résultats atteints quant aux engagements pris par la Régie dans son *Plan d'action 2003-2004*, qui découlent directement de ceux du *Plan stratégique 2002-2007*. **Un jeu de couleurs différencie la reddition de comptes du plan stratégique de celle du plan d'action**. L'abrégé des résultats, présenté aux pages précédentes de ce document, permet d'obtenir un aperçu général de la situation.

Cette section fait également le point sur le respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et se termine avec les résultats du traitement des plaintes.

Le *Plan stratégique 2002-2007* / Le *Plan d'action 2003-2004* 25

La *Déclaration de services aux citoyens* 66

Le traitement des plaintes 72

Objectif 1 du plan stratégique

D'ici à 2007, augmenter à 50 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec[7]. Ce taux était de 45 % en 2001.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Produire le premier volet de la loi annotée et commentée en vue de faciliter la compréhension de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

Pour que les citoyennes et citoyens puissent exercer leurs droits et leurs responsabilités au regard du Régime de rentes du Québec, la Régie a conçu différents produits leur permettant d'acquérir certaines connaissances du Régime. Pour ceux qui veulent en savoir davantage, il faut souvent s'en remettre au texte de loi. Or, une personne peut éprouver certaines difficultés à bien saisir toute la portée d'un article de loi. Pour faciliter sa compréhension de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la Régie présente dans son site Internet un outil de vulgarisation accessible, convivial et interactif, qui fournit des explications et des commentaires sur les principaux articles de loi. Celui-ci met en outre l'accent sur la rente d'invalidité, la rente de conjoint survivant et le partage de gains. Cet outil fait aussi état de jurisprudence tout en illustrant, à l'aide d'exemples, l'application des dispositions pertinentes.

Un outil de vulgarisation mis à la disposition du public

Cet objectif du plan stratégique est à surveiller.

Pour donner suite à la consultation publique sur le Régime de rentes du Québec, tenue en février et mars 2004 par la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale, la Régie préparera un projet de modifications à la Loi en 2004-2005. Au cours de la même période, la Régie élaborera un plan de communication pour faire connaître à la population l'ensemble de ces modifications, ce qui devrait contribuer à augmenter le taux de connaissance des éléments de base du Régime.

En outre, les efforts déployés par la Régie en matière d'information et de formation pourraient sans doute faire augmenter ce taux[8]. D'ailleurs, la Régie entend le mesurer deux fois d'ici 2007, soit en 2005 et en 2007.

7. Le taux de connaissance du Régime de rentes du Québec correspond au pourcentage de la population qui connaît plus de 70 % des éléments de base du Régime (exemples : le financement du Régime, les diverses rentes, l'âge de la retraite et les facteurs déterminant le montant de la rente de retraite).

8. L'objectif annuel lié à l'objectif stratégique 8 contribue également à l'atteinte de cet objectif stratégique (page 35).

Objectif 2 du plan stratégique

D'ici à 2007, augmenter à 2 700 le nombre moyen de visiteurs par jour du site Internet de la Régie. Au cours de l'année 2000, le nombre de visiteurs du site Internet de la Régie était en moyenne de 800 par jour.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

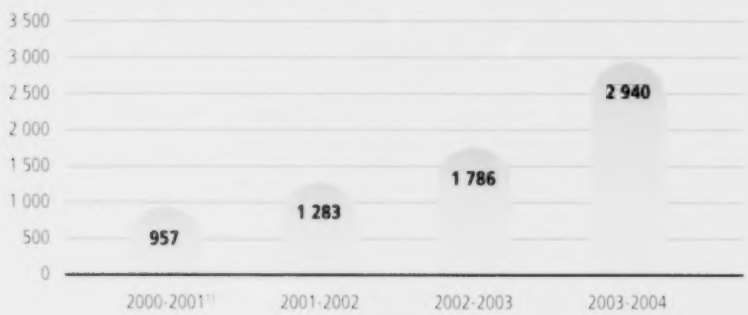
Augmenter à 1 900 le nombre moyen de visiteurs par jour du site Internet de la Régie.

Un des moyens privilégiés par la Régie pour informer et former les gens en matière de sécurité financière à la retraite est d'offrir en tout temps et en tout lieu l'information utile. Pour ce faire, la Régie propose un site Internet convivial et performant. Un site renouvelé[9] est en ligne depuis le 20 juin 2002. Tous les contenus ont été révisés et une section sur la planification financière a été ajoutée.

La Régie suit de près l'évolution de l'achalandage de son site. Dès le début de l'année 2003, le nombre moyen de visites[10] par jour amorçait une croissance notable et, dès le premier mois de l'année financière, on atteignait l'objectif annuel. Cette situation ne s'est pas démentie tout au long de l'année. Comme l'illustre le graphique suivant, l'objectif a été dépassé avec un nombre moyen de visites qui se situe à 2 940 par jour.

Chaque jour, notre site reçoit près de 3 000 visites

Nombre moyen de visites par jour



[9] Si l'objectif premier est d'informer et former les citoyens en matière de sécurité financière à la retraite, le site donne également accès à toute l'information sur les programmes de la Régie.

[10] Le terme « visites » remplace « visiteurs ». En effet, l'achalandage d'un site s'évalue en nombre de visites et non en nombre de visiteurs. Il s'agit d'une utilisation répandue.

[11] Dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, la donnée inscrite pour l'année 2000-2001 était de 876. Cette dernière a été modifiée en raison d'une erreur dans la méthode de calcul.

Il faut savoir que des projections statistiques de 2001 ont servi à établir les objectifs annuels relatifs à l'augmentation du nombre moyen de visites par jour pour la période 2002-2007, d'où l'objectif de 1 900 visites pour 2003-2004.

Le nombre moyen de visites par jour a connu son sommet en février (7 708) avec la promotion des premiers services transactionnels mis en ligne, dont **simulRetraite**[12]. Une vaste campagne de promotion pour faire connaître cet outil a donné lieu à des retombées médiatiques importantes et a attiré du même coup un nombre considérable d'internautes sur le site.

Un ensemble de facteurs contribue également à l'augmentation de l'achalandage du site :

- l'accroissement naturel du nombre d'internautes et de la consultation des sites gouvernementaux[13] ;
- le dynamisme du site en constante amélioration ;
- une stratégie de promotion comprenant plusieurs volets :
  - le personnel invite les clients à consulter le site Internet pour obtenir un formulaire, un dépliant ou une publication ;
  - le système de réponse vocale interactive fait entendre un message suggérant de rechercher sur le site Internet de la Régie les renseignements nécessaires ;
  - l'adresse Internet se trouve dans toutes les publications de masse de la Régie ainsi que dans la plupart de ses communications administratives ;
- la mise en ligne d'un cyberbulletin, *Liaison RRQ* ;
- la campagne d'information sur la consultation publique relative à la réforme du Régime de rentes du Québec[14].

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation est bien en main. Si l'achalandage se maintient, l'objectif sera atteint en 2007.

En 2004-2005, la promotion du site Internet de la Régie et de ses services en ligne se poursuivra. De nouveaux éléments de services seront mis en ligne. Des ajouts sont également prévus aux services informationnels.

12 L'objectif 3 à la page 28 décrit davantage l'outil **simulRetraite**.

13 NETENDANCES 2003, *Utilisation d'Internet au Québec*, CEFRIO, Léger Marketing, février 2004.

14 Le lecteur peut se référer à l'objectif 5 pour plus de détails, page 31.

Objectif 3 du plan stratégique

Au cours de la période 2002-2007, amener plus de 20 % des cotisants à utiliser au moins une fois le module de simulation de la retraite.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Implanter et promouvoir le module de simulation de la retraite.

La sécurité financière à la retraite passe avant tout par une connaissance des composantes du système de sécurité financière à la retraite. Devant le fait que 44 %[15] des gens n'ont aucune idée de la proportion de leur revenu de travail, qui sera compensée par les régimes publics et qu'environ 20 % seulement des Québécois et Québécoises ont calculé les économies nécessaires pour avoir un revenu qui leur convient à la retraite, il faut réagir[16]. Sans une intervention énergique auprès de la population, cette situation, associée au vieillissement de la population québécoise, pourrait conduire à une pression indue sur les régimes publics. Les campagnes d'information traditionnelles ne permettent pas, à elles seules, de changer cette situation. Le changement ne s'amorcera que par une prise de conscience individuelle, déclenchée par une information personnalisée. Les technologies de l'information ouvrent de nouvelles possibilités d'intervention en permettant la création d'outils de simulation performants, personnalisés et utilisables par des personnes non expertes. La Régie a choisi cette voie en offrant un outil de simulation des revenus à la retraite personnalisé : **simulRetraite**.

SimulRetraite : un outil de planification des revenus de retraite à votre portée

La mise en ligne de **simulRetraite** a été faite en novembre 2003. Son lancement officiel a eu lieu au début de février lors d'une conférence de presse à laquelle participait le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, M. Claude Béchard. Plusieurs activités de promotion ont entouré l'événement. Ces activités ont donné lieu à des retombées médiatiques importantes. Ainsi, **simulRetraite** a fait l'objet de nombreux reportages sur les principales chaines de télévision, à la radio ainsi que dans les journaux. Par conséquent, le site Internet a battu des records d'achalandage[17]. Après cinq mois d'existence, on dénombre 29 168 demandes de code d'accès personnel et 11 789 simulations complétées par des internautes.

Cet objectif du plan stratégique est à surveiller.

Il serait prématuré de conclure à l'atteinte éventuelle de cet objectif compte tenu de la nouveauté de l'outil mis en place. Par contre, la Régie poursuivra la promotion de **simulRetraite** en 2004-2005 et elle vise à augmenter à 25 000 le nombre d'utilisations du module de simulation de la retraite au cours de cette période.

15. Sondage sur la planification financière de la retraite, SOM, Régie des rentes du Québec, août 2001.

16. Les résultats sont probants puisque le sondage sur la notoriété, réalisé en 2003, a démontré que la proportion de la population québécoise ayant calculé les économies nécessaires pour avoir un revenu qui lui convient à la retraite est en progression et se situait à 28,8 % en 2003.

17. Le lecteur peut se référer à l'objectif 2 pour plus de détails, page 27.

Objectif 4 du plan stratégique

D'ici à 2007, augmenter le ratio réserve/sorties de fonds à un niveau de 3,5. Ce ratio était de 2,7 en 2000.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Évaluer le ratio réserve/sorties de fonds pour la période 2003-2010.

Rappelons-nous que les deux principaux objectifs de la réforme du Régime de rentes du Québec en 1998 étaient de :

- garantir le paiement des prestations aux générations futures en tenant compte du vieillissement de la population ;
- renforcer l'équité entre les générations de cotisants en établissant rapidement un taux de cotisation constant à long terme.

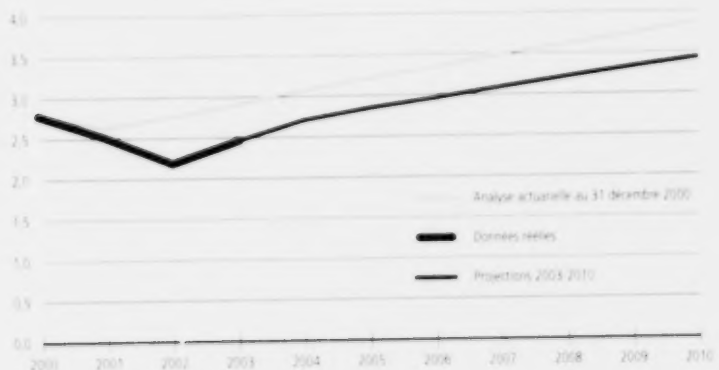
D'ici 2020, le nombre de retraités doublera

Pour atteindre ces objectifs, une croissance importante de la réserve du Régime s'impose afin de générer des revenus de placement suffisants et ainsi permettre au Régime de s'acquitter de ses engagements. D'ici 2020, les prestations augmenteront de façon considérable, notamment en raison du nombre de retraités qui doublera.

Selon l'analyse actuarielle au 31 décembre 2000, le ratio réserve/sorties de fonds était de 2,7 en 2000 pour progresser à 2,9 en 2003 et atteindre 3,5 en 2007. Pour suivre l'évolution de ce ratio, des projections sont mises à jour chaque année.

Selon le rapport des projections des mouvements de trésorerie et de la réserve pour la période 2003-2010, le ratio est de 2,5 en décembre 2003 et il devrait être de 3,1 en décembre 2007.

Évolution du ratio* réserve/sorties de fonds



Les rendements négatifs ont affecté le ratio à la baisse

* Rapport entre la réserve à la fin d'une année et les sorties de fonds de l'année suivante.

L'écart entre ces deux projections s'explique de façon conjoncturelle par des rendements négatifs sur les placements de la réserve de -0,2 % en 2001-2002 et de -13,5 % en 2002-2003. Cependant, le rendement de 24,7 % en 2003-2004 atténue l'effet à la baisse des deux années précédentes. À partir de 2004, l'écart est légèrement accentué par une révision à la hausse des prestations par rapport à l'analyse actuarielle au 31 décembre 2000.

Cet objectif du plan stratégique est à surveiller.

Le financement du Régime est actuellement à une étape où les cotisations sont plus élevées que les prestations à payer, ce qui devrait durer encore une dizaine d'années. Ainsi, le Régime peut absorber plus facilement les fluctuations des marchés financiers d'une année à l'autre durant cette période. La politique de placement de la Régie[18] en tient compte et vise un bon rendement sur un horizon à long terme.

La Régie continuera à suivre attentivement l'évolution financière du Régime à l'aide des résultats de l'analyse actuarielle au 31 décembre 2003, qui sera disponible à l'automne 2004. De plus, elle révisera, en 2004, les paramètres de sa politique de placement de façon à s'assurer qu'elle demeure adaptée à la situation du Régime. L'atteinte du ratio réserve/sorties de fonds au niveau de 3,5 en 2007 est peu probable selon la dernière évaluation. En dépit de cela, les rentes des futurs bénéficiaires seront versées comme prévu et il existe un mécanisme de veille sur la santé financière à long terme du Régime, de façon à prendre action rapidement si la situation se détériorait.

[18] La politique de placement est traitée à la page 84 du présent document.

Objectif 5 du plan stratégique

D'ici à 2004, réaliser une consultation publique portant sur l'état du Régime de rentes du Québec et l'opportunité d'en modifier les modalités.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Déposer le document de consultation au bureau du ministre à l'automne 2003.

Depuis 1998, la *Loi sur le régime de rentes du Québec* prévoit qu'au moins tous les six ans, la commission compétente de l'Assemblée nationale tienne une consultation publique afin d'examiner le contexte du Régime et de consulter la population sur l'opportunité de l'ajuster en fonction de l'évolution des réalités démographiques et socio-économiques.

Le document de consultation, intitulé *Adapter le Régime de rentes aux nouvelles réalités du Québec*, a été présenté au ministre et déposé à l'Assemblée nationale en octobre 2003.

Pour faire connaître les propositions contenues dans le document de consultation et pour permettre à la population de s'exprimer sur les orientations et les enjeux, la Régie a préparé une vaste campagne d'information. Des relations de presse et des rencontres d'information auprès de 16 groupes représentant les différents secteurs de la société québécoise ont été privilégiées. De plus, une section du site Internet comportait l'ensemble de l'information sur le sujet. Une étude portant sur l'impact des propositions sur les rentes des futurs bénéficiaires a été publiée afin de favoriser la réflexion des groupes et des partenaires sur cette question. Finalement, un sondage (téléphonique, électronique et papier) a permis aux personnes qui le désiraient d'émettre leur opinion.

À la population de s'exprimer !

Comme prévu par loi loi, une commission parlementaire a eu lieu ; elle s'est déroulée du 24 février au 4 mars 2004. Au total, 39 mémoires ont été déposés à la Commission des affaires sociales par différents groupes. Parmi ceux-ci, 29 sont venus exprimer leurs points de vue et échanger avec les parlementaires.

En tenant compte des propositions de modification qui seront retenues par le gouvernement, la Régie préparera un projet de loi qui sera adopté à l'Assemblée nationale en 2005.

Cet objectif du plan stratégique est atteint.

Objectifs 6 et 7 du plan stratégique

D'ici à 2007, augmenter à 80 % le pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement (soit pendant au moins quatre des sept dernières années) dans un régime complémentaire de retraite ou un REER. En 1999, ce pourcentage était de 79 %.

D'ici à 2007, maintenir le pourcentage de travailleurs québécois participant à un régime complémentaire de retraite. En 2001, ce pourcentage se situait à environ 42 %.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Faire connaître davantage les régimes complémentaires de retraite aux publics ciblés dans la stratégie de promotion.

La Régie croit qu'une meilleure connaissance des régimes complémentaires de retraite devrait contribuer à favoriser de nouvelles adhésions. C'est pourquoi elle a amorcé le déploiement d'une stratégie de promotion comportant une série d'activités de communication réalisées tout au long de l'année. Que ce soit pour :

Promouvoir le nouveau régime de retraite simplifié (RRS)[19]

La promotion pour favoriser l'adhésion aux RCR

La promotion du nouveau RRS vise à le faire connaître et à en faire l'instrument le mieux adapté aux besoins des PME et de leur personnel. La Régie a maintenu des contacts réguliers avec certains intervenants du milieu afin de les informer du développement du nouveau RRS. Elle a aussi rencontré divers organismes pour discuter avec eux de la formation de leurs membres et mieux faire connaître le nouveau produit.

Informer les administrateurs de régimes de retraite et leurs conseillers

La Régie a rédigé des articles dans des revues spécialisées et a fait la promotion de son site Internet et de *La liste de diffusion RCR*[20]. Elle a également publié le premier fascicule qui porte sur la saine gestion d'un régime de retraite, à intégrer au recueil *Bien administrer un régime de retraite…* Ce recueil, en devenir, proposera des règles pour aider les comités de retraite à s'acquitter de leurs tâches, suggérera des processus pour améliorer l'administration des régimes de retraite, mieux protéger les membres de comités de retraite et accroître la confiance des participants et des bénéficiaires. Tous les membres de comités de retraite ont reçu ce premier fascicule ainsi qu'un carton publicitaire les invitant à s'inscrire sur cette liste de diffusion.

[19] Le RRS est décrit sous l'objectif 9, page 36.

[20] *La liste de diffusion RCR* est un abonnement en ligne gratuit, qui permet d'être informé en priorité de la sortie de toutes nos nouveautés en matière de régimes complémentaires de retraite.

Mieux faire connaître les régimes complémentaires de retraite

Les activités suivantes ont été privilégiées :

- la publication d'une nouvelle brochure *Pour en savoir plus sur votre régime de retraite*, qui porte sur le fonctionnement des régimes ainsi que sur les droits minima prévus par la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* ;
- lors de la mise à jour de la brochure *Vous vous séparez*, la section des régimes complémentaires de retraite a été revue de façon à fournir une information plus complète sur le partage des droits issus d'un régime de retraite ;
- la Régie a participé à la rédaction de capsules d'information qui feront partie de **flash RetraiteQuébec**.

Favoriser le rétablissement de la situation financière et la crédibilité des régimes

Pour atteindre ce but, la Régie utilise les différentes tribunes qui lui sont offertes, à savoir des entrevues médiatiques, des conférences, de même que la publication d'une *Lettre express* intitulée *La situation financière des régimes de retraite à prestations déterminées : Une invitation à la responsabilisation et à la prudence*.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Poursuivre la réalisation du plan d'amélioration de la surveillance des régimes complémentaires de retraite touchant les trois volets de la surveillance.

La Régie surveille près de 1 840 régimes, dont 56 % à prestations déterminées et 44 % à cotisation déterminée. Ces régimes comptent 595 000 travailleurs et 530 000 participants non actifs et bénéficiaires. Les participants non actifs sont des retraités ou bien des participants qui ont cessé leur participation active en ayant acquis droit à une rente différée ou à un remboursement et qui ont laissé leurs droits dans le régime.

La surveillance que la Régie exerce sur les régimes de retraite assure leur fiabilité et leur crédibilité. Elle est axée sur la responsabilisation des administrateurs de régimes, sur le soutien et la prévention plutôt que sur le contrôle et la cœrcition. Cette approche favorise des échanges positifs avec les administrateurs de régimes de retraite. Cela est favorable d'une part, au développement et à la promotion des régimes de retraite et d'autre part, à la mise sur pied de nouveaux régimes ou à la continuité des régimes existants, tout cela à l'avantage des travailleurs.

La surveillance des régimes assure leur fiabilité

En 2003-2004, la Régie a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'amélioration de la surveillance des régimes de retraite, amorcée en 2002-2003 et portant sur trois volets précis : les aspects financiers, la protection des droits des participants et bénéficiaires et la bonne administration du régime, y compris sa transparence.

Les aspects financiers

La surveillance des aspects financiers consiste notamment à vérifier la composition de l'actif des caisses de retraite, les entrées et les sorties de fonds, les politiques de placement ainsi que les objectifs de financement et leurs coûts.

Certains processus d'identification et de traitement des régimes à risque ont été révisés. Entre autres, un nouveau facteur de risque financier lié au degré de solvabilité du régime a été introduit pour déceler plus rapidement les situations à traiter en priorité. L'analyse de pertinence et d'efficacité des indicateurs de dépistage des régimes à risque, entreprise l'an dernier, a aussi progressé. Jusqu'à présent, 18 indicateurs sur 27 ont été révisés et améliorés dans le but de les rendre plus performants.

La protection des droits des participants et bénéficiaires

La surveillance pour la protection des droits des participants et bénéficiaires vise entre autres l'examen des textes des régimes et leurs modifications, et l'examen des relevés des droits. Les modifications apportées à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et à ses règlements depuis 2000 génèrent d'importants changements aux textes des régimes, aux droits des participants et bénéficiaires ainsi qu'au contenu des relevés de ces droits.

La vérification de la conformité des dispositions de régimes se rapportant à la prestation additionnelle, nouveau droit introduit par la Loi, s'est poursuivie. Jusqu'à maintenant, 658 des 936 régimes qui devaient contenir une telle disposition ont été vérifiés. À la suite de cet examen, plusieurs ont dû modifier leur clause afin d'être conformes à la Loi. La révision de la méthodologie d'examen des relevés de droits a été amorcée pour la simplifier et l'adapter aux nouvelles exigences de cette loi.

La bonne administration du régime

Par ses analyses, la Régie a dressé un portrait de l'état de l'administration des régimes. En général, les régimes sont administrés en conformité avec les exigences de la Loi. Cependant, plusieurs problèmes ont été décelés en ce qui a trait au fonctionnement de leur administration. La plupart de ces problèmes résultent d'omissions en raison d'une méconnaissance des responsabilités et des rôles dévolus aux administrateurs, et de règles de régie interne parfois déficientes. La Régie a aussi évalué les besoins en information et en formation des administrateurs de régimes au moyen de sondages. Les résultats révèlent notamment que ceux-ci veulent recevoir de l'information additionnelle, qu'ils sont peu et moyennement expérimentés.

Devant un tel constat, la Régie a élaboré un plan de développement et d'implantation de la surveillance de l'administration des régimes. Ses principaux enjeux sont de renforcer les connaissances des administrateurs pour améliorer l'administration des régimes, de responsabiliser les divers intervenants du milieu de la retraite et d'intervenir auprès des régimes ciblés.

Ces objectifs du plan stratégique sont à surveiller.

Les actions posées devraient contribuer à l'atteinte des objectifs fixés dans le plan stratégique. En 2004-2005, une estimation des pourcentages mentionnés aux objectifs 6 et 7 du plan stratégique doit être effectuée. Ainsi, la Régie sera davantage en mesure d'évaluer la progression vers les objectifs stratégiques visés.

Objectif 8 du plan stratégique

D'ici à 2007, augmenter à 65 % le pourcentage de Québécoises et Québécois ayant commencé leur préparation financière en vue de la retraite autrement que par des cotisations au Régime de rentes du Québec. Ce taux était de 60 % en 2001.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Informer au moins 800 000 cotisants sur leur participation au Régime de rentes du Québec et sur la planification financière de la retraite.

La Régie veut convaincre les travailleurs de l'importance de planifier financièrement leur retraite. C'est pourquoi elle envoie aux cotisants de 24 ans et plus, sans qu'ils aient à le demander, un relevé de participation tous les quatre ans. En 2003-2004, la Régie a émis 956 932 relevés de participation[21].

Depuis mars 2004, le relevé de participation s'est enrichi d'une nouvelle section : « *La planification financière de votre retraite en 5 étapes* ». Chaque étape comporte des explications. Sous cette forme, le relevé de participation est transmis aux quelque 600 000 cotisants âgés de 24 à 56 ans, qui ont un salaire moyen supérieur à 20 000 $. Ce relevé leur permettra de calculer ce qui leur manque pour obtenir le revenu désiré à compter de 65 ans[22] et ce qu'il leur faut épargner pour atteindre ce revenu à la retraite.

Un relevé de participation renouvelé

Cet objectif du plan stratégique est à surveiller.

En 2002-2003, 62 % de la population affirme avoir commencé à préparer financièrement sa retraite. Malgré que l'augmentation de deux points sur le résultat de 60 % de 2000-2001 ne soit pas significative, la progression se confirme par rapport au résultat de 58 % de 1999-2000. De plus, les efforts de la Régie, notamment le déploiement d'une stratégie de communication axée sur la promotion de l'autonomie financière à la retraite, pourront sans doute faire augmenter ce pourcentage. D'ailleurs, la Régie entend le mesurer deux fois d'ici 2007, soit en 2005 et en 2007.

21. Quiconque le désire peut demander son relevé de participation en utilisant les différents canaux de service prévus par la Régie (Internet, téléphone, courrier, contact en personne).

22. Le cotisant est invité à consulter le site Internet de la Régie et à utiliser l'outil **simulRetraite** pour faire des simulations de revenus à la retraite avant ou après 65 ans.

Objectif 9 du plan stratégique

D'ici à 2007, adapter, simplifier et contribuer à mettre en place des outils favorisant la participation des travailleurs québécois à un régime complémentaire de retraite.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Produire un document d'orientation sur les régimes à prestations déterminées dont les risques financiers sont assumés par les employés.

Depuis quelques années, apparaît une stagnation du nombre de participants aux régimes à prestations déterminées, particulièrement dans les PME, où environ 20 % d'entres elles seulement offrent un arrangement collectif de retraite. La *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* prévoit que, dans ce type de régime de retraite, seuls les employeurs sont responsables des déficits ou de la dette en cas de terminaison. Or, un certain nombre d'employeurs ne veulent plus assumer les risques financiers de régimes à prestations déterminées. C'est dans cette optique et à la suite de consultations avec des représentants syndicaux et patronaux que le **régime de retraite à financement salarial** a été proposé aux entreprises et aux syndicats. Un document d'orientation, comprenant un projet de réglementation, a été produit à cette fin.

Une gamme de produits adaptés aux besoins

Les principales caractéristiques du régime de retraite à financement salarial sont :

- l'employeur assume une cotisation fixe, comme dans un régime à cotisation déterminée ;
- les participants doivent assumer les déficits, traditionnellement sous la responsabilité de l'employeur, mais en cas de surplus, les excédents leur sont versés ;
- des règles de financement plus contraignantes ont été définies afin d'assurer la sécurité financière de ce type de régime. Notamment, l'indexation des prestations ne peut être garantie. Elle sera accordée seulement si le régime est totalement solvable et capitalisé.

Le règlement permettant la mise en place de tels régimes pourrait entrer en vigueur en 2004.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Adapter les règles d'encadrement du régime de retraite simplifié.

Le régime de retraite simplifié est un régime à cotisation déterminée administré par un établissement financier auquel plusieurs employeurs peuvent adhérer. De tels régimes existent depuis 1994. Un projet de modification au Règlement[23] tente de répondre aux besoins de simplification exprimés par les employeurs, les employés et les établissements financiers, et d'éliminer les irritants qui freinent l'adhésion à ce type de régime.

Le règlement proposant des modifications devrait entrer en vigueur en 2004. Un contrat type de régime de retraite simplifié a été préparé et sera proposé aux établissements financiers à la suite de l'entrée en vigueur du projet de règlement.

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation est bien en main.

Les nouveautés introduites dans le monde des régimes complémentaires de retraite confirment le désir de la Régie d'offrir des services adaptés aux besoins actuels des travailleurs, des employeurs et des établissements financiers. Les répercussions de ces nouvelles mesures devraient se faire sentir d'ici quelques années.

[23] *Règlement sur les régimes soustraits à l'application de certaines dispositions de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite.*

Objectif 10 du plan stratégique

D'ici à 2004, réaliser une évaluation du système québécois de sécurité financière à la retraite par rapport à ceux des autres pays industrialisés.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Réaliser une évaluation du système québécois de sécurité financière à la retraite par rapport à ceux des autres pays industrialisés.

La Régie a produit une évaluation du système québécois de sécurité financière à la retraite par rapport à ceux d'autres pays industrialisés. Une telle comparaison permet de cerner les différences et de faire le point sur l'état des réformes dans divers pays qui ont des systèmes de sécurité financière à la retraite dont le stade de développement est semblable au nôtre. Les principaux pays visés sont l'Allemagne, les États-Unis, la France, l'Italie, le Japon, les Pays-Bas, le Royaume-Uni et la Suède. La comparaison et l'évaluation touchent les volets suivants :

Une comparaison avec des régimes étrangers raffermit nos opinions

- la situation démographique et économique des pays ;
- les dispositions des régimes de sécurité financière à la retraite ;
- le coût et le mode de financement des régimes de sécurité financière à la retraite ;
- le traitement fiscal des cotisations et des prestations ;
- l'effet des régimes sur la pauvreté et les revenus des personnes âgées.

Une meilleure connaissance des régimes étrangers permet à la Régie d'améliorer la qualité des conseils qu'elle fournit au gouvernement québécois dans le cadre des réformes envisagées aux divers programmes sociaux. La présente étude pourra notamment apporter un éclairage additionnel dans le cadre du projet de loi qui découlera de la consultation publique sur le Régime de rentes du Québec.

Cet objectif du plan stratégique est atteint.

En 2004, cette étude sera publiée auprès des intervenants dans le domaine de la retraite dans une perspective de promotion de la sécurité financière à la retraite.

Objectif 11 du plan stratégique

D'ici à 2005, réaliser une étude portant sur les revenus des retraités.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Mettre à jour l'étude sur la situation des revenus des personnes âgées.

Afin de mieux adapter le système de sécurité financière à la retraite, la Régie effectue des activités de recherche et de développement sur la situation des revenus des personnes âgées.

Ainsi, elle avait produit en 1998 une étude portant sur les revenus de l'année 1995. En 2003-2004, les données ont été mises à jour en fonction des revenus de l'année 2000. Cette mise à jour présente le profil de la population âgée, par sexe et état civil, l'évolution du revenu moyen et des sources de revenu entre 1981 et 2000. La situation au Québec est comparée avec celle des autres provinces canadiennes. Finalement, la Régie fournit des données sur l'ampleur de la pauvreté des personnes âgées au Québec. Par rapport à la moyenne canadienne, notre position est satisfaisante.

Trois études fourniront un portrait plus complet du marché de la retraite

De plus, la Régie a préparé une étude portant sur le taux de remplacement du revenu de travail à la retraite et sur les facteurs qui affecteront l'importance de chaque source de revenu pour les générations futures de retraités par rapport à celles d'aujourd'hui. Cette étude a été réalisée dans le cadre d'un projet de coopération avec l'Institut de la statistique du Québec. Elle sera publiée en 2004-2005.

Afin de parfaire l'étude portant sur les revenus des retraités, la Régie prévoit effectuer en 2004-2005 une étude plus complète sur les sources de revenu et les avoirs des personnes âgées.

La situation est bien en main pour cet objectif du plan stratégique. Il devrait être atteint d'ici à 2005.

Ainsi, en ayant une meilleure connaissance de l'évolution des sources de revenu des retraités, la Régie pourra mieux jouer son rôle en matière de promotion de la planification des revenus de la retraite.

Objectif 12 du plan stratégique

D'ici à 2007, réaliser une étude portant sur le comportement des Québécoises et Québécois en matière d'épargne en vue de la retraite.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Dresser le portrait du comportement des Québécoises et Québécois en matière de retraite.

Toujours dans le but de mieux adapter le système de sécurité financière à la retraite, la Régie effectue également des activités de recherche et de développement sur le comportement des Québécoises et Québécois en matière d'épargne-retraite.

Pour ce faire, la Régie a participé à l'automne 2003 à la réalisation d'un sondage pour tracer un portrait des motifs et des moyens que les citoyens se donnent pour planifier leur retraite et passer de la vie active à la retraite. Le sondage portait sur :

Trois études fourniront un portrait plus complet du marché de la retraite

- l'intérêt des Québécoises et Québécois pour la planification financière de la retraite ;
- le niveau de connaissance du système de sécurité financière à la retraite ;
- la participation active à l'épargne-retraite ;
- les intentions des citoyens sur la façon dont ils anticipent leur passage du marché du travail à la retraite ;
- l'ouverture qu'ils démontrent devant certaines avenues visant à retarder le moment de leur retraite.

L'analyse des résultats a été faite en considérant distinctement les données selon lesquelles les répondants étaient déjà à la retraite ou ne l'étaient pas au moment du sondage. Ces travaux ont été menés dans le cadre du partenariat avec Question Retraite. L'analyse des résultats sera publiée en 2004.

Cet objectif du plan stratégique est atteint.

En ayant cette connaissance du comportement des Québécoises et Québécois en matière de retraite, la Régie pourra, au cours des prochaines années, apporter une contribution plus grande à la promotion de la planification financière de la retraite.

Objectif 13 du plan stratégique

D'ici à 2007, réaliser une étude portant sur le comportement des employeurs relativement à la mise en place de régimes complémentaires de retraite.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Dresser le portrait du marché de la retraite dans les PME.

Dans le but de mieux connaître les composantes du marché privé de la retraite au Québec, notamment dans les PME où le taux de couverture par les régimes collectifs de retraite est le plus bas, la Régie a mené une enquête avec la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. Elle porte sur le comportement des employeurs relativement à la mise en place de régimes complémentaires de retraite.

Cette enquête traite, entre autres, de la présence de régimes collectifs enregistrés et de la responsabilité des PME dans la préparation financière à la retraite de leur personnel. Diverses sources d'information ont également permis d'actualiser le portrait du marché privé de la retraite dont la mise à jour annuelle est prévue. Cette information a contribué à enrichir les travaux préparatoires aux modifications du règlement d'encadrement du régime de retraite simplifié et du nouveau produit d'épargne-retraite, le régime de retraite à financement salarial[24].

Trois études fourniront un portrait plus complet du marché de la retraite

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (non atteint)

Connaître le niveau de sensibilité[25] des PME relativement à la retraite de leurs employés.

La Régie avait prévu une enquête sur le niveau de sensibilité des PME relativement à la retraite de leurs employés et la production d'un rapport. Cette enquête n'a pas été réalisée cette année. Il a plutôt été convenu de l'effectuer en partenariat avec Question Retraite en 2004-2005. Les résultats de cette étude permettront à la Régie de mieux soutenir les employeurs dans la mise en place de régimes complémentaires de retraite. Ils serviront également de base à la promotion du régime de retraite simplifié et du régime de retraite à financement salarial.

Pour cet objectif, la situation est bien en main.

En 2004-2005, la Régie poursuivra ses travaux et mettra à jour le portrait du marché de la retraite dans les PME. Elle mènera l'enquête sur le comportement des PME à l'égard de la retraite de leurs employés.

[24] De l'information complémentaire se trouve à la page 36, sous l'objectif 9.

[25] La sensibilité couvre des champs d'études comme le degré de connaissance des questions liées à la retraite, les gestes posés pour informer les employés, la mise sur pied de régimes complémentaires de retraite, etc.

Objectif 14 du plan stratégique

D'ici à 2007, augmenter à 40 % le taux de notoriété spontanée[26] de la Régie auprès de la population. Ce taux était de 37 % en 2001.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Assurer la présence de la Régie dans au moins trois médias écrits et électroniques non spécialisés.

La notoriété d'un organisme et la confiance qu'on lui témoigne influent sur sa capacité à établir des rapports avec les citoyennes et citoyens. La confiance est nécessaire à la réalisation de la mission d'un organisme.

On peut affirmer, sans l'ombre d'un doute, que l'année 2003-2004 aura été une année de visibilité pour la Régie. D'abord par ses publications :

Une année de grande visibilité pour la Régie

- la Régie a publié son magazine *Prévoir* sur les femmes et la planification financière de la retraite, qui a été encarté dans la revue *Mes finances – Ma caisse* de Desjardins, ainsi que dans la *Gazette des femmes*. Il a aussi été joint au magazine *Clin d'œil* lors de l'envoi à ses abonnés. Une publicité sur le *Prévoir* est également parue dans le magazine *Coup de pouce* ainsi que sur le site Internet des Éditions Transcontinentales. À *Radio Rock Détente* de Québec et Montréal, on a également parlé de cette édition du *Prévoir* et de la façon de se procurer le magazine. Finalement, un article a été édité dans le journal *La Presse* ;
- la Régie a aussi préparé un dossier sur les jeunes adultes et un deuxième sur la planification financière de la retraite, en collaboration avec Desjardins, dans la revue *Mes finances – Ma caisse*.

[26] Le taux de notoriété spontanée correspond au pourcentage de la population âgée de 18 ans et plus qui, sans aide, identifie la Régie en répondant à la question : « Selon vous, quel est l'organisme gouvernemental québécois responsable de verser les montants d'argent auxquels les gens ont droit lors de leur retraite ? ».

Deux événements majeurs ont également contribué à assurer cette visibilité :

- d'abord, à l'automne 2003, la Régie a réalisé une vaste campagne d'information sur des propositions de modification au Régime de rentes du Québec[27]. Celle-ci a donné lieu à une couverture médiatique très importante à la télévision, à la radio et dans les médias écrits. À cette occasion, un cahier d'information de quatre pages a été préparé et inséré dans tous les quotidiens du Québec ;
- ensuite, la Régie a fait le lancement de **simulRetraite**[28], son outil de simulation des revenus à la retraite, ce qui a encore une fois donné lieu à une couverture médiatique à la télévision, à la radio et dans les journaux. Une publicité a également été diffusée dans les principaux quotidiens du Québec dans le cadre de la campagne REER.

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation est bien en main. La Régie doit cependant continuer de poser des gestes qui lui permettront d'accroître son taux de notoriété.

Après une nette augmentation en 1999-2000, le taux de notoriété spontanée est stable à 39,3 % en 2002-2003, les écarts observés depuis étant non significatifs. Cet objectif est mesuré tous les deux ans. La Régie entend le mesurer deux fois d'ici 2007, soit en 2005 et en 2007.

[27] Ce sujet a été discuté au préalable (objectif 5, page 31).

[28] Ce sujet a aussi été discuté antérieurement (objectif 3, page 28).

Objectif 15 du plan stratégique

D'ici à 2007, augmenter à 60 % le taux de confiance de la population envers l'administration de la Régie[29]. Ce taux était de 53 % en 2001.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Informer la population sur l'évolution des coûts unitaires d'administration du Régime de rentes du Québec.

Un des facteurs déterminants de la confiance des citoyens envers l'administration de la Régie concerne les coûts unitaires d'administration au regard du Régime de rentes du Québec, de même que leur évolution.

L'évolution de ces coûts a été publiée dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003*. Cette information figure également dans le présent rapport[30] ainsi que dans le site Internet de la Régie, où ces coûts s'échelonnent sur une période de dix ans.

Cet objectif du plan stratégique est à surveiller.

Le pourcentage de personnes ayant répondu avoir « très confiance » ou « assez confiance » dans l'administration de la Régie était de 54,7 % en 2002-2003. Cet indicateur est nouveau et la seule donnée de comparaison est celle d'un sondage omnibus[31] ayant permis d'estimer cette proportion à 53 % en 2001. Cette augmentation est jugée non significative sur le plan statistique. Cet objectif est mesuré tous les deux ans. La Régie entend le mesurer deux fois d'ici 2007, soit en 2005 et en 2007.

[29] Le taux de confiance de la population envers l'administration de la Régie correspond au pourcentage de personnes qui ont répondu avoir « très ou assez confiance » à la question : « Avez-vous très, peu ou pas du tout confiance dans l'administration de la Régie des rentes du Québec ? ».

[30] Se référer à l'objectif 27, page 59 et à la section « La revue financière », page 84.

[31] Un sondage omnibus comporte différentes questions n'ayant pas forcément de rapport entre elles.

Objectifs 16, 17 et 18 du plan stratégique et du *Plan d'action 2003-2004* (atteints)

Participer annuellement à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.

D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange (trois en 2003-2004) en matière de prestation de services aux citoyens avec d'autres organismes publics.

D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange (maintenir notre participation en 2003-2004) en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.

Dans le but de partager et d'améliorer son savoir-faire, la Régie participe régulièrement à des échanges avec différents organismes, tant publics que privés.

Le tableau suivant énumère succinctement les principaux réseaux avec lesquels la Régie participe à des activités d'échange.

SÉCURITÉ FINANCIÈRE À LA RETRAITE
• Ministère du Développement social Canada et Finances Canada
• Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite
• Association internationale de la sécurité sociale
• Institut canadien des Actuaires
• Institut québécois de planification financière
• Regroupement des consultants en avantages sociaux du Québec
• Comité consultatif des établissements financiers
• Comité consultatif sur les avantages sociaux
• Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite
• Conseil québécois de l'Association canadienne des gestionnaires de caisses de retraite du Canada
• Bureau international du travail
PRESTATION DE SERVICES AUX CITOYENS
• Ministère du Développement social Canada
• Centre d'expertise des grands organismes et ses réseaux d'échange[32]
• Centre d'expertise sur la prestation de services[33]

Les activités d'échange : tout le monde y gagne

[32] Participent à ce centre : la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), la Commission des normes du travail (CNT), la Société de la faune et des parcs du Québec (FAPAQ) et la Régie des rentes du Québec (RRQ).

[33] Réseau d'échange piloté par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration auquel participent 75 ministères et organismes.

GESTION

- Conseil des directrices et directeurs généraux de l'administration du gouvernement du Québec (CDGA)
- Comité des responsables de la vérification interne (CRVI)

Ressources humaines

- Comité consultatif de la gestion du personnel au gouvernement du Québec (CCGP) et ses composantes
- Comité réseau en relations de travail
- Tables en santé et sécurité du travail

Ressources financières et matérielles

- Groupe d'action en gestion financière (GAGF)
- Conseil canadien des marchés publics (CCMP)
- Association des gestionnaires en ressources matérielles du Québec (AGRMQ)
- Association nationale des grands usagers postaux (ANGUP)

Ressources informationnelles

- Conseil des responsables de l'informatique du secteur public (CRISP) et ses comités
- Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO)

Pour ces objectifs du plan stratégique, la situation est bien en main.

Objectif 19 du plan stratégique

D'ici à 2004, actualiser le plan directeur des services à la clientèle.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Actualiser le plan directeur des services à la clientèle (PDSC).

Le *Plan directeur des services aux citoyens 2003-2008*[34] a été adopté en juin 2003 par le comité sur les services aux citoyens de la Régie. Fortement teinté par le *Plan stratégique 2002-2007*, ce plan analyse les facteurs internes et externes qui risquent d'avoir un effet significatif sur l'offre de service de la Régie et en décrit l'enjeu principal. Il expose également les avenues que la Régie entend privilégier afin de concrétiser sa vision en matière d'offre de service aux citoyens.

Dans le prolongement du plan précédent[35], ce document d'orientation réitère l'importance de demeurer à l'écoute des citoyens et d'ajuster les services en fonction de leurs besoins et leurs attentes. Il vise alors à :

Un plan pour l'évolution de l'offre de service

- personnaliser les services en s'appuyant sur la compréhension du comportement des citoyens ;
- leur assurer un service intégré ;
- favoriser l'autonomie dans l'utilisation des services ;
- alléger les démarches et simplifier les communications.

Les travaux relatifs aux objectifs du plan directeur ont démarré notamment dans le cadre des réflexions en cours sur la mise en place de la stratégie de gestion des principaux canaux de service[36]. Cette stratégie de gestion sera connue à l'automne 2005.

Cet objectif du plan stratégique est atteint.

[34] Nouvelle appellation du plan directeur des services à la clientèle.

[35] *Plan directeur des services à la clientèle 1998-2003.*

[36] Se référer à l'objectif 20, page 50 : « Développer une vision intégrée de la mise en place de la stratégie de gestion des principaux canaux de service. ».

Objectif 20 du plan stratégique

Mettre en place et réviser annuellement le plan d'amélioration des services.

Afin d'appuyer la mise en œuvre de la *Loi sur l'administration publique*, le Conseil des ministres a demandé aux ministères et organismes d'élaborer un plan d'amélioration des services. Ce plan porte sur les actions que l'organisation prévoit entreprendre au cours d'une période donnée, afin de rendre de meilleurs services à la population et d'optimiser les processus internes de prestation de services. Ce plan contient des objectifs visant à corriger des écarts constatés entre des situations souhaitées et les résultats observés, à atteindre des normes de service plus élevées ou encore, à prendre de nouveaux engagements dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Les éléments contenus dans ce plan sont présentés ci-dessous.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Planifier et amorcer la mise en place d'une démarche intégrée de simplification administrative.

Un plan d'amélioration des services à plusieurs volets

La Régie a implanté une démarche de simplification administrative pour l'ensemble de l'organisation. Cette démarche a intégré les cinq grands domaines d'intervention : les programmes ; les lois et les règlements ; les normes, les procédures et la formation ; les communications écrites et verbales ; la livraison des services.

Des gestes concrets ont été posés : la préparation du bilan 2002-2003 des simplifications réalisées dans les cinq domaines d'intervention et la production d'une planification 2003-2004. Un suivi trimestriel a également été fait pour vérifier l'état d'avancement des travaux inscrits à cette planification annuelle.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (non atteint)

Compléter la mise en place de l'observation de la prestation de services, quatrième et dernier volet du programme d'assurance qualité, pour quatre processus opérationnels.

En 2000, la Régie s'est dotée d'un programme d'assurance qualité qui comprend quatre volets : la conformité des traitements, le système de suggestions du personnel, la rétroaction de la clientèle et l'observation de la prestation de services.

La mise en place de l'observation de la prestation de services a été complétée pour trois des quatre processus opérationnels prévus[37]. Compte tenu du projet de loi sur la justice administrative, les traitements actuels de révision des décisions subiront des modifications importantes. Dans cette optique, la mise en place de l'observation pour ce processus se réalisera plutôt au cours de l'exercice 2005-2006.

[37] Processus visés : gérer les prestations du Régime de rentes du Québec ; gérer les prestations familiales ; réviser les décisions et surveiller les régimes complémentaires de retraite.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Amorcer la mise en place du cadre de gestion de la productivité.

Le plan d'intervention pour la mise en place du cadre de gestion de la productivité, maintenant appelé **cadre de suivi de la performance des opérations** prévoyait, pour 2003-2004, son application dans un premier secteur, celui des renseignements aux citoyens. Cette mise en place s'est concrétisée par la réalisation d'un tableau de bord qui permettra, dès avril 2004, de suivre l'évolution d'un indice de performance pour l'ensemble des activités visées : les demandes de services reçues par téléphone, en personne et par courriel. Cet indice est aussi complété par un ensemble d'indicateurs de gestion qui englobe toutes les composantes de la performance du secteur visé. L'expérimentation de ce nouvel outil permettra de se prononcer en 2004-2005 sur la pertinence de le déployer dans les autres secteurs opérationnels. La Régie vise ainsi une évolution vers une gestion scientifique qui s'appuie sur la performance de nos systèmes, le comportement des clients, l'efficience, l'efficacité et le contrôle des coûts.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Négocier une entente avec le ministère du Revenu du Québec (MRQ) sur la qualité des services rendus dans le cadre du programme de prestations familiales ainsi que sur le processus de suivi de cette entente.

Une entente a été négociée avec le MRQ au cours de l'année 2003-2004. Elle porte sur la qualité des services rendus par le Ministère, notamment la transmission des renseignements sur les revenus, qui permettent à la Régie de déterminer les montants d'allocation familiale à verser. En plus de fixer quatre niveaux de service liés à la qualité et aux délais, cette entente a permis d'établir les modalités pour assurer le suivi et la reddition de comptes au regard de ces niveaux de service.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Poursuivre la mise en place du plan de restructuration 2002-2005 du processus de révision des décisions.

Le plan de restructuration 2002-2005 a été actualisé pour prendre en compte le projet de réforme de la *Loi sur la justice administrative du Québec* et la Régie a poursuivi sa mise en place.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Développer une vision intégrée de la mise en place de la stratégie de gestion des principaux canaux de service.

La Régie désire implanter un service intégré pour l'ensemble des échanges avec sa clientèle. Pour ce faire, elle a amorcé une réflexion qui lui permettra de bien circonscrire les besoins et de se donner une ligne directrice en matière de canaux de service[38]. Dans le cadre de cette réflexion, un rapport présentant les principes directeurs des interventions « multicanal » a été réalisé.

De plus, des travaux sont en cours pour élaborer un portrait et un bilan de la prestation de services actuelle englobant l'ensemble des canaux utilisés par les citoyens. Cette étape permettra d'établir un cadre de référence sur lequel sera basée l'évolution de l'offre de service. Par la suite, un plan de cette évolution sera élaboré, ce qui concrétisera le déploiement du *Plan directeur des services aux citoyens 2003-2008*.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Optimiser la gestion des courriels en provenance de la clientèle en fonction des meilleures pratiques.

L'avènement de la prestation de services par voie électronique offre maintenant la possibilité aux citoyens de communiquer avec la Régie par courriel. Pour faciliter les échanges avec eux, la Régie a entrepris d'optimiser la gestion des courriels en fonction des meilleures pratiques définies dans ce domaine. C'est ainsi qu'un plan d'action 2003-2004 a d'abord été élaboré, notamment pour fixer les bases de la gestion des courriels et préciser les rôles et les responsabilités des intervenants, puis réalisé en totalité.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Actualiser la *Déclaration de services aux citoyens*.

La *Déclaration de services aux citoyens* actualisée a été publiée le 1er avril 2003. Les principaux amendements apportés sont de deux ordres :

- deux engagements quantitatifs ont été ajoutés soit : la réponse à un courriel dans un délai maximum de 2 jours ouvrables et la réponse aux demandes soumises au Commissaire aux services dans un délai maximum de 30 jours ;

[38] Les différents canaux de service sont : Internet, le téléphone, le courrier et le contact en personne.

- deux niveaux de service ont été révisés à la suite des améliorations observées au sujet de notre performance. Ainsi, pour l'engagement relatif au temps d'attente au téléphone avant de parler à un employé, on note une diminution du temps d'attente maximum annoncé de 5 minutes à 3 minutes. Quant au délai de réponse à une demande d'allocation pour enfant handicapé, le délai maximum annoncé de 175 jours passe à 115 jours.

En 2004-2005, la Déclaration sera de nouveau actualisée. Sa publication est prévue pour le 1er avril 2005.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Diminuer de 10 % le nombre de dossiers de la Régie en inventaire au Tribunal administratif du Québec.

À la suite d'une entente avec le Tribunal administratif du Québec, de l'implantation d'un processus de conciliation, d'une certaine conjoncture administrative favorable et des efforts de l'équipe de juristes, la Régie a largement dépassé l'objectif fixé avec un résultat de l'ordre de 18 %.

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation est bien en main.

Objectif 21 du plan stratégique

D'ici à 2007, offrir par voie électronique 70 % de nos produits et services.

Les attentes des citoyens à l'égard de la qualité et de la disponibilité des services publics ne cessent de croître. Par ailleurs, la Régie fait face à une hausse marquée du nombre de demandes de prestations et évolue dans un contexte financier où il importe de freiner les coûts d'administration.

Confrontée à ces défis, la Régie n'a d'autres choix que d'augmenter sa performance opérationnelle. Les technologies de l'information offrent des possibilités en ce sens. L'approche privilégiée par la Régie vise à augmenter la disponibilité, l'accès et la convivialité des services et à automatiser le traitement des demandes. Elle désire aussi favoriser l'autonomie des gens.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Mettre en place des mécanismes confidentiels et sécurisés d'échanges électroniques de données personnelles avec la clientèle (individus).

Des échanges sécurisés grâce au CAP

Le 3 novembre dernier, la Régie a mis en ligne une solution d'authentification de la clientèle internaute par pairage de données. Il allait de soi que les services offerts devaient être sécuritaires et garantir la protection des renseignements personnels. La solution retenue a reçu un avis favorable de la Commission d'accès à l'information et repose sur l'utilisation d'un code d'accès personnel (CAP) émis au citoyen qui en fait la demande. Ce système s'insère à l'intérieur d'une infrastructure technologique permettant le codage des échanges électroniques et la prévention des intrusions dans nos environnements.

Cette mesure transitoire fera éventuellement place à une authentification gouvernementale permanente et partageable avec tous les ministères et organismes[39].

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Mettre en ligne dans le site Internet de la Régie trois services transactionnels.

La moitié de nos produits et services offerts sur Internet

La Régie a mis en ligne les premiers services personnalisés qui permettent au citoyen de consulter et de modifier des renseignements personnels détenus par la Régie à son sujet. Les services concernés sont les demandes de changement d'adresse, de modification au dépôt direct et de rente de retraite.

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation est bien en main.

Des travaux ont permis de définir la mesure de cet objectif. Depuis janvier 2004, six des douze produits et services de la Régie, soit 50 %, sont maintenant offerts par voie électronique.

[39] Le Secrétariat du Conseil du trésor a la responsabilité de la poursuite de ce dossier.

Objectif 22 du plan stratégique

D'ici à 2003, implanter de nouvelles mesures de reconnaissance pour le personnel.

La Régie s'est dotée en 2002-2003 d'une politique de reconnaissance au travail afin d'officialiser et de reconnaître la contribution des personnes et des groupes qui participent au succès de l'organisme. Trois types de reconnaissance ont alors été définis :

- la reconnaissance spontanée ;
- la reconnaissance officielle ;
- la reconnaissance officielle à caractère financier.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Appliquer le volet de la politique de reconnaissance relatif à la détermination d'objectifs sectoriels.

Des budgets sectoriels de reconnaissance sont attribués pour favoriser les efforts fournis par les groupes d'employés. Afin de pouvoir obtenir ce type de budget, chaque direction doit fixer ses **objectifs sectoriels de reconnaissance** au début de l'année financière, ce qui a été fait par tous les secteurs cette année.

La Régie reconnaît la contribution de son personnel

Le budget sectoriel est versé aux directions qui ont atteint leurs objectifs sectoriels reconnaissance, et ce, en autant que la performance globale de la Régie ait été confirmée par le respect de 80 % des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* et l'atteinte de 90 % des objectifs du *Plan d'action 2003-2004*.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Expérimenter l'application de mesures additionnelles de reconnaissance à caractère financier.

La reconnaissance officielle à caractère financier se concrétise actuellement par le versement de primes de rendement et varie selon la catégorie d'emploi et les modalités inscrites dans les conventions collectives ou autres réglementations en vigueur.

Le refus des instances syndicales centrales quant à l'ajout de nouvelles primes de rendement individuelles et organisationnelles s'est maintenu en 2003-2004.

Cet objectif du plan stratégique est atteint puisque la grande majorité des éléments définis dans la politique de reconnaissance ont été mis en place.

Objectif 23 du plan stratégique

D'ici à 2003, mettre en place un plan de relève pour les emplois en gestion et pour les emplois stratégiques.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Mettre en place un deuxième plan de relève en gestion.

Le premier plan de relève en gestion instauré par la Régie s'est terminé le 31 mars 2003. Une analyse des enjeux en matière de gestion du personnel a démontré que près de la moitié des gestionnaires de la Régie seraient admissibles à leur retraite avant le 31 mars 2008. Devant ce fait, la Régie a décidé de préparer un deuxième plan de relève 2003-2006. Le Conseil du trésor a approuvé ce plan en considérant que celui-ci répond aussi aux orientations gouvernementales portant sur la jeune relève en gestion.

La relève en gestion est assurée

Quelque 88 employés ont soumis leur candidature dans le cadre du processus de sélection que la Régie a élaboré avec l'accord des représentants syndicaux. Ainsi, au terme de ce processus, une réserve de 37 candidats a été constituée en décembre 2003. Au 31 mars 2004, trois personnes participaient au plan de relève dans le but d'obtenir éventuellement un emploi d'encadrement.

Cet objectif du plan stratégique est atteint.

La mise en œuvre d'un nouveau plan de relève en gestion et les mesures prises, depuis 2002-2003, pour atténuer le risque potentiel lié au départ d'employés occupant les postes stratégiques en témoignent.

Objectif 24 du plan stratégique

D'ici à 2005, se doter d'un outil d'information de gestion permettant d'améliorer la performance des activités.

Objectifs du *Plan d'action 2003-2004* (partiellement atteints)

Élaborer le budget par activités de l'exercice 2004-2005.

Implanter le progiciel de gestion intégrée des ressources (GIRES).

La Régie se dotera d'ici à 2005 d'un outil d'information de gestion qui permettra de connaître, en tout temps, le coût de ses activités et la contribution de chacune d'elles à la réalisation de sa mission. Il sera alors possible d'associer les résultats obtenus (nombre d'appels, rentes émises, etc.) avec les sommes investies pour atteindre les résultats. L'information pourra être présentée sous différentes perspectives, notamment par produit et service, activité, processus ou unité administrative, en vue d'assurer une meilleure allocation des ressources et un suivi approprié.

La gestion par activités pour un meilleur contrôle des coûts

La Régie a procédé cette année à l'élaboration du budget 2004-2005 par activités, ce qui confirme la nécessité de se doter de nouveaux outils de gestion qui répondent mieux aux besoins actuels des gestionnaires. À la suite de l'abandon du projet gouvernemental GIRES dans sa forme initiale et compte tenu des efforts déjà déployés, la Régie a élaboré un projet interne visant à prendre le relais. Elle a clairement défini ses besoins et analysé divers scénarios pour les suites à donner à ce projet. Graduellement, la Régie investira dans des systèmes pour la gestion des ressources financières et matérielles et pour la gestion de certains aspects des ressources humaines. La première implantation en matière de ressources financières est prévue à l'automne 2004.

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation est bien en main.

D'ici à 2005, la Régie devrait disposer comme prévu d'un outil d'information de gestion pour améliorer la performance de ses activités.

Objectif 25 du plan stratégique

Intégrer l'analyse de risque dans tous les nouveaux projets et dans tous les processus d'affaires actuels de la Régie.

La gestion des risques, ainsi que les avantages qui y sont associés, constitue un concept que la Régie utilise pour améliorer sa performance. En effet, une meilleure connaissance des risques permet de faire des choix éclairés de gestion en matière de contrôle, tout en les maintenant à un niveau acceptable. La gestion des risques, c'est donc le passage à une gestion plus souple avec, en contrepartie, une reddition de comptes appropriée.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Mettre en place le cadre de gestion intégrée des risques.

Au fil des ans, la Régie a développé une culture axée sur la gestion des risques. En ce sens, elle a poursuivi la mise en place de son cadre de gestion intégrée des risques par l'élaboration d'un guide de mise en œuvre de la politique de gestion des risques, d'un répertoire de tous les risques alimentant la cartographie des risques ainsi que d'indicateurs de risques.

La gestion des risques assure un bon dosage entre les risques et les contrôles

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Procéder à l'analyse de risque dans tous les nouveaux projets approuvés par les comités du conseil d'administration (C. A.) ainsi que dans les processus ciblés.

Cette année, un seul projet s'est prêté à une analyse de risque, soit celui sur la **Réponse vocale interactive** (RVI). Un suivi périodique des risques sera fait tout au long du projet.

Aussi, comme prévu, la Régie a procédé à l'analyse de risque des processus suivants :

- la formation à la tâche des employés ;
- le soutien à la tâche (normes et formulaires) ;
- la gestion des données physiques et le traitement administratif ;
- le développement et l'évaluation de programmes ;
- les statistiques et les sondages ;
- l'exploitation des systèmes (traitement centralisé et réparti) ;
- les conseils et la rédaction d'actes juridiques ;
- la gestion opérationnelle de la sécurité de l'information numérique ;
- la gestion intégrée des ressources.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Mettre à jour l'analyse de risque dans les processus déjà traités.

La Régie a procédé à la mise à jour des analyses de risque des processus suivants :

- la révision et le Tribunal administratif du Québec ;
- l'entretien des systèmes ;
- la diffusion des données ;
- la gestion des prestations et des cotisations ;
- la gestion des plaintes ;
- la gestion des prestations familiales.

La situation est bien en main pour cet objectif du plan stratégique.

Au 31 mars 2004, 83 % des processus d'affaires de l'ensemble des processus qui devaient faire l'objet d'une analyse de risque selon le *Plan quinquennal de la gestion des risques 2000-2005* et 100 % des nouveaux projets de la Régie ont été soumis à une telle analyse.

L'analyse de risque, étant un processus continu, se poursuivra en 2004-2005 pour les nouveaux projets approuvés par les comités du C. A., les processus ciblés et la mise à jour des processus déjà traités.

Objectif 26 du plan stratégique

D'ici à 2007, réaliser une évaluation sur la conformité aux lois relatives à la protection des renseignements personnels dans cinq champs d'activités ciblés par le comité de protection des renseignements personnels.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Réaliser une évaluation sur la conformité à la protection des renseignements personnels d'un champ ciblé par le comité de protection des renseignements personnels.

La Régie a réalisé l'évaluation prévue au regard de la conformité des profils d'accès au fichier des prestations familiales. Les résultats se trouvent dans la section « Conformité aux lois et politiques d'application gouvernementale », volet « La protection des renseignements personnels »[40].

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation est bien en main.

Il devrait être atteint si le rythme de réalisation se maintient comme prévu puisqu'à chaque année, une évaluation doit être faite.

[40] Page 75 du présent document sous le titre : « L'évaluation de conformité des profils d'accès au programme de prestations familiales ».

Objectif 27 du plan stratégique

Autofinancer les projets d'investissement par les économies d'échelle provenant de la croissance de la clientèle et par la réduction des dépenses d'administration.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Limiter les dépenses capitalisables de la Régie au niveau de celles des autres organismes du secteur des régimes de retraite, soit environ 1/10 de 1 %[41] de l'actif géré par le Régime.

Les investissements que devra faire la Régie au cours des prochaines années généreront des bénéfices à long terme mais feront augmenter, à moyen terme, le ratio du coût moyen par bénéficiaire. C'est pourquoi la Régie s'est fixé un objectif à l'égard de ses investissements en immobilisations.

Pourcentage de l'actif net investi en immobilisations

	2003-2004	2002-2003	2001-2002
Objectif annuel	1/10 de 1 %	1/10 de 1 %	1/10 de 1 %
Investissements maximums permis selon l'objectif	20,2 M$[42]	15,4 M$	17,5 M$
Résultat	Objectif atteint	Objectif atteint	Objectif atteint
Investissements de l'année	14,8 M$	14,9 M$	9,6 M$

Comme l'illustre le tableau précédent, l'objectif de limiter les dépenses capitalisables à 1/10 de 1 % de l'actif géré par le Régime a été atteint, et ce, malgré les investissements nécessaires pour le projet de renouvellement de la prestation de services et pour l'acquisition du progiciel de gestion intégrée des ressources.

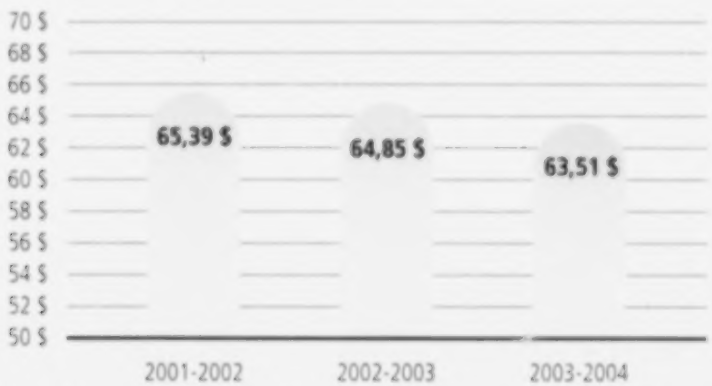
[41] Source : *Rapport annuel du Régime de pensions du Canada 1998-1999*, page 15. On y présente les résultats d'une étude menée auprès de plusieurs organismes du secteur des régimes de retraite.

[42] L'actif net du Régime, appelé aussi la « réserve », est de 20,2 milliards de dollars à la fin de l'exercice 2003-2004 (page 84).

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Maintenir le coût moyen par bénéficiaire, pour la période écoulée du *Plan stratégique 2002-2007*, à ce qu'il était pour la période 1997-2002, soit 68,65 $ (en dollars de 2001).

Coût moyen par bénéficiaire* (en dollars de 2001)



Un coût moyen de 63,51 $ par bénéficiaire du Régime

* Aux fins du calcul du coût moyen par bénéficiaire, les frais d'administration prennent en considération les dépenses remboursées par d'autres organisations gouvernementales notamment les travaux relatifs à la gestion des ententes de sécurité sociale effectués pour le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, les séances d'information à la retraite et les services conseils offerts par la Régie. Les exercices antérieurs ont été redressés afin de présenter des données comparables.

Malgré la croissance de la clientèle et les efforts supplémentaires consacrés au renforcement de sa mission éducative, la Régie a poursuivi ses efforts pour réduire son coût moyen par bénéficiaire. En effet, pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004, le coût moyen par bénéficiaire est de 63,51 $, ce qui positionne favorablement la Régie pour atteindre son objectif de 68,65 $ établi pour la période du *Plan stratégique 2002-2007*.

La sensibilisation des gestionnaires et des employés à l'identification de pistes d'optimisation a été effectuée durant l'exercice 2003-2004. Diverses sources d'économie, dont près de 90 % sont récurrentes, ont été relevées en 2003-2004 et ont généré 1,6 million de dollars.

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation est bien en main.

La Régie fait tout en son pouvoir pour autofinancer les projets d'investissement par les économies d'échelle provenant de la croissance de la clientèle et par la réduction de ses dépenses d'administration. Au cours des deux premières années de concrétisation de son plan stratégique, elle y est parvenue, tout en maintenant sa performance.

Objectif 28 du plan stratégique

Réaliser, dans tous les nouveaux projets, une étude sommaire de partenariat d'affaires et donner suite aux recommandations de cette étude.

Les enjeux auxquels la Régie doit faire face nécessitent qu'elle innove dans ses façons de faire. Une des voies privilégiées pour parvenir à élargir l'éventail de ses services, tout en maintenant le niveau de qualité à moindre coût, est le développement de partenariats d'affaires.

Pour ce faire, la Régie a d'abord appliqué cette exigence aux projets de plus grande envergure. Les grands projets se prêtent davantage au partenariat d'affaires puisque les efforts nécessaires à l'établissement d'un partenariat peuvent facilement se justifier en raison de l'ampleur des investissements et des expertises requis ainsi que des bénéfices potentiels que ce mode de gestion présente.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Réaliser une étude sommaire de partenariat d'affaires pour tous les nouveaux projets approuvés par les différents comités du C. A. et donner suite aux recommandations de cette étude.

Au cours de la dernière année, un seul projet a été approuvé par ces comités : la Réponse vocale interactive (RVI). L'étude sommaire de partenariat a démontré que la RVI est une composante trop particulière pour que le projet puisse être réalisé en partenariat. Cependant, la politique de gestion qui encadre le projet a pu bénéficier des meilleures pratiques recensées en collaboration avec le Centre d'expertise des grands organismes.

Le partenariat d'affaires : une voie d'avenir

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation est bien en main.

Afin d'étendre les études sommaires de partenariat à l'ensemble des nouveaux projets, la Régie a, au cours de la dernière année, mené des travaux pour encadrer ces études. Ainsi, l'année prochaine, la Régie devrait être en mesure d'effectuer une étude sommaire de partenariat pour tous les nouveaux projets.

Objectif 29 du plan stratégique

D'ici à 2003, élaborer un plan d'affaires portant sur nos actifs et nos meilleurs processus d'affaires.

Inachevés l'an dernier, les travaux se sont poursuivis en 2003-2004. Chaque direction avait relevé, en 2002-2003, les actifs et les processus offrant le meilleur potentiel de partenariat. L'exercice avait permis de répertorier des projets potentiels et des partenaires éventuels. L'intégration de cette information dans un projet de plan d'affaires a été complétée au cours de 2003-2004.

Cet objectif du plan stratégique est atteint.

Le plan d'affaires a été déposé et devrait faciliter le choix de priorités, la coordination, le contrôle et l'évaluation. Il présente le plan d'action qui renferme les actions à réaliser au cours de la prochaine année afin de consolider la culture de partenariat à la Régie.

Objectif 30 du plan stratégique

D'ici à 2007, offrir à d'autres organismes gouvernementaux au moins une occasion de partenariat d'affaires lié à nos actifs ou à nos processus.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Préciser les occasions de partenariat d'affaires lié à nos actifs ou à nos processus avec d'autres organismes gouvernementaux.

Le recensement des projets potentiels de partenariat a permis de faire ressortir plusieurs occasions d'association de ce type. Une des retombées à court terme a été la conclusion d'une entente de coédition. Désormais, les contenus des brochures de la Régie sur les prestations de survivants et les allocations familiales sont incorporés à ceux des guides de Communication-Québec : *Que faire lors d'un décès* et *Devenir parent*. Ce partenariat, en plus de permettre des économies intéressantes chaque année et de donner accès à un plus grand réseau de distribution, se traduira pour le citoyen par des sources d'information plus complètes et accessibles.

Cet objectif du plan stratégique est atteint.

Il reste toutefois de nombreuses occasions de partenariat à saisir. C'est pourquoi la Régie croit être en mesure de dépasser l'objectif fixé au plan stratégique.

Objectif additionnel découlant du plan stratégique

Développer un milieu de travail stimulant, valorisant et reconnaissant pour notre personnel et consolider le cadre de gestion.

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Maintenir le taux de mobilisation du personnel.

Afin de suivre le taux de mobilisation, la Régie mène chaque année un sondage auprès de son personnel. Une légère amélioration de l'indice global de mobilisation a été constatée cette année. L'indice est passé à 4,40 sur une échelle de 5. Il était à 4,38 en 2002-2003 et à 4,15 en 2001-2002. Cela démontre toujours une très forte mobilisation des employés de la Régie. En outre, le taux de participation de 80,2 % du personnel à ce sondage est excellent. Il permet de prendre le pouls des employés et de réagir à leurs inconforts afin de leur procurer un milieu de travail stimulant et valorisant.

Un taux de mobilisation de 4,4 sur une échelle de 5

Comme l'illustre le tableau suivant, les indices moyens ayant obtenu les augmentations les plus significatives sont : l'utilisation du potentiel, les possibilités de développement et l'organisation du travail. Les indices moyens ayant subi de légères baisses sont la relation de supervision et la communication.

Leviers	2004	2003	2002
Appartenance à la Régie	4,16	4,08	–
Climat de travail	3,96	3,93	3,84
Communication	3,78	3,80	3,61
Organisation du travail	4,02	3,97	3,72
Possibilités de développement	3,77	3,71	3,54
Reconnaissance	3,63	3,62	3,43
Relation de supervision	4,07	4,11	3,81
Travail en équipe	3,86	3,86	3,75
Utilisation du potentiel	3,85	3,69	3,63

Objectif du *Plan d'action 2003-2004* (atteint)

Actualiser les enjeux, orientations et axes d'intervention en matière de gestion des ressources humaines.

Forte de l'expérience d'un premier plan d'action 2000-2003, portant sur les enjeux en gestion des ressources humaines, la Régie en a fait le bilan. Il ressort que :

- la majorité des objectifs visés ont été atteints ;
- les dimensions à consolider sont notamment la gestion des compétences dans le cadre de la planification de la main-d'œuvre et la fonction d'encadrement.

Par conséquent, la Régie s'est dotée d'un tout nouveau *Plan directeur en gestion du personnel 2003-2008* permettant de partager, à l'échelle de l'organisation, une vision d'avenir et des orientations communes. Avec ce plan, la Régie annonce clairement l'importance qu'elle accorde à chaque employé. Elle entend favoriser une culture organisationnelle axée sur la compétence, la responsabilité, l'échange et le partage. Cette approche permettra à chacun d'actualiser son potentiel et de s'épanouir dans son travail.

Cet objectif du plan stratégique est atteint.

Les orientations du *Plan directeur en gestion du personnel 2003-2008*, axées sur le développement et l'utilisation optimale des compétences, la qualité du milieu de travail et le renouvellement des rôles des employés et des gestionnaires, contribuent directement à l'atteinte de l'objectif stratégique.

De plus, la révision en 2003-2004 du *Cadre de gestion* fournit aux gestionnaires un guide qui définit et regroupe les caractéristiques de la gestion à la Régie. Les valeurs de gestion y sont aussi précisées ainsi que les rôles et les contributions respectives du gestionnaire et de l'employé.

La *Déclaration de services aux citoyens*

La démarche d'amélioration continue de la qualité des services à la clientèle a donné lieu, en 1996, à la diffusion d'une *Charte des services à la clientèle* qui véhiculait les engagements pris par la Régie envers sa clientèle. L'entrée en vigueur de la *Loi sur l'administration publique* a amené sa conversion en *Déclaration de services aux citoyens* (DSC) à compter du 1er avril 2001. Cette déclaration a été mise à jour au 1er avril 2003 et est disponible sur le site Internet de la Régie.

Les citoyens au cœur de nos préoccupations

La DSC constitue un des maillons essentiels pour améliorer les services en plaçant le citoyen au cœur des préoccupations et le personnel, au cœur de l'action. La Régie vise à offrir aux citoyens des services qui répondent à leurs besoins et à leurs attentes. Elle a donc formulé dans sa déclaration 34 engagements, tant qualitatifs que quantitatifs. Ces engagements résultent de démarches de consultation menées auprès de milliers de clients afin de déterminer les aspects les plus importants du service.

Plusieurs mécanismes ont été instaurés au fil des ans pour assurer le suivi et le respect de ces engagements. Encore cette année, la Régie a consacré de nombreux efforts en ce sens.

L'appréciation du client à l'égard des services reçus

Les aspects qualitatifs des engagements sont mesurés par l'appréciation du client à l'égard des services reçus. C'est pourquoi la Régie a effectué en 2004[43] un grand sondage sur la satisfaction de la clientèle, comme elle l'avait fait en 1995, 1998 et 2001. Ce sondage vise les clientèles des trois programmes administrés par la Régie. Il mesure leur degré de satisfaction à l'égard des aspects du service liés aux engagements. De ce fait, il vient appuyer les résultats atteints par la *Déclaration de services aux citoyens* en mettant en lumière la perception du client.

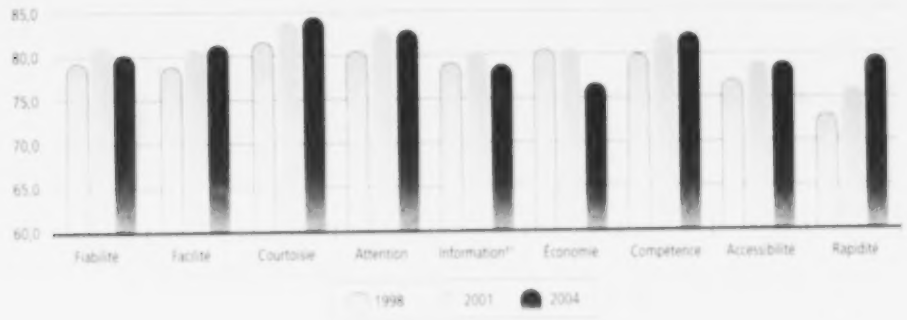
Nos clients nous récompensent

Pour ce faire, un indice de la satisfaction du client à l'égard de chaque aspect du service a été calculé. Une cote, de 0 à 100, est attribuée au niveau de satisfaction que le répondant déclare pour chaque attente se rattachant à un aspect, et l'indice est une moyenne pondérée des cotes de satisfaction de toutes les attentes. Il est à noter qu'il s'agit d'un indice de satisfaction et non pas d'un pourcentage.

[43] Afin d'alimenter sa vision intégrée des services aux citoyens, la Régie a réalisé, auprès de l'ensemble de sa clientèle, en 1995, 1998 et 2001 trois grands sondages sur les attentes et la satisfaction. Afin de mieux adapter ce sondage aux nouvelles réalités de l'organisation et de son environnement, l'orientation privilégiée par la Régie quant à l'évolution de cette grande collecte de données consiste à réaliser tous les deux ans un sondage allégé sur la satisfaction des clients envers les services reçus et d'espacer aux cinq ans la partie du sondage portant sur l'importance accordée aux attentes et aux aspects du service. Le premier sondage allégé sur la satisfaction s'est déroulé du 16 janvier au 5 février 2004. L'enquête a couvert une période de prestation de services de la mi-octobre à la mi-décembre 2003. On a recueilli par téléphone les réponses de quelque 3 000 personnes. Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés pour chaque programme en 2004 comportent une erreur statistique qui est en général inférieure à ± 1 point et ne dépasse jamais ± 1,4 point, quel que soit l'aspect.

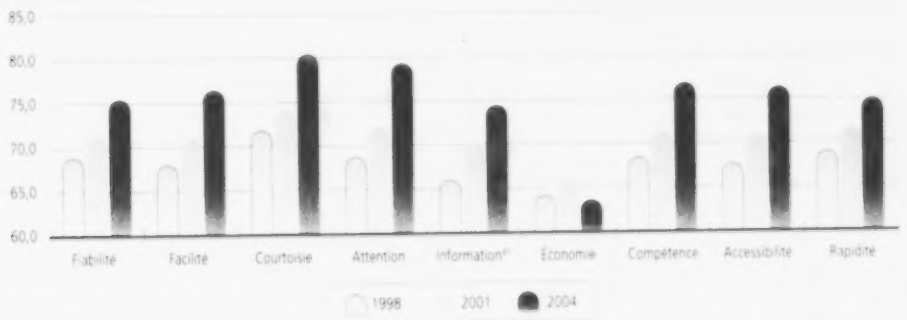
Les graphiques suivants illustrent les variations de l'indice de satisfaction pour les neuf aspects de services, de 1998 à 2004, et ce, pour la clientèle des trois programmes.[44]

Indice de satisfaction, clientèle RRQ



Parmi les trois programmes, la clientèle du Régime de rentes du Québec est celle qui présente les indices de satisfaction les plus élevés. En 2004, cet indice varie de 76,5 (économie) à 84,3 (courtoisie). Entre 1998 et 2001, les indices ont augmenté de façon significative pour sept des neuf aspects, de 1,8 point en moyenne. Par ailleurs, entre 2001 et 2004, seulement deux variations significatives sont observées : une hausse pour la rapidité et une baisse pour l'économie.

Indice de satisfaction, clientèle RCR

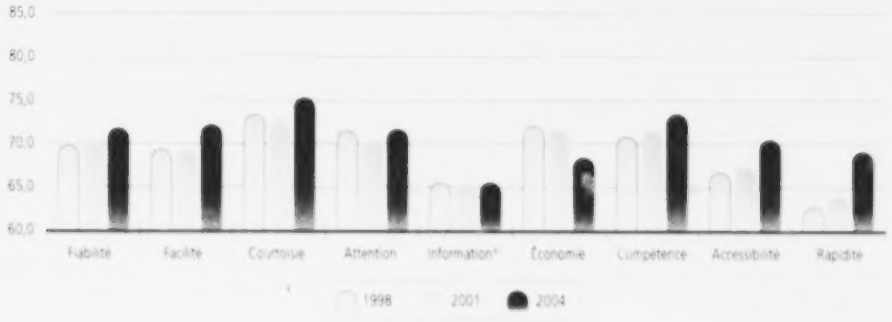


Pour la clientèle des régimes complémentaires de retraite, la progression observée depuis 1998 se poursuit et même s'accentue pour huit des neuf aspects. L'accroissement moyen des indices de satisfaction, qui était de 2,8 points entre 1998 et 2001, atteint 5 points entre 2001 et 2004. L'économie est le seul aspect pour lequel aucun progrès n'est enregistré.

[44] Les aspects de service sont définis dans la *Déclaration de services aux citoyens* disponible dans le site Internet de la Régie.

[45] Par information, il faut lire : « Information sur les droits et responsabilités ».

Indice de satisfaction, clientèle RPF



Quant à la clientèle du régime de prestations familiales, alors que l'indice de satisfaction demeure stable de 1998 à 2001 pour chacun des neuf aspects, les trois années suivantes sont marquées par plusieurs hausses significatives. Les aspects dont l'indice de satisfaction a progressé entre 2001 et 2004 sont la facilité, la courtoisie, la compétence, l'accessibilité et la rapidité. La hausse moyenne pour ces 5 aspects est de 2 points. Par ailleurs, on note une baisse significative de l'indice de satisfaction pour l'économie.

De plus, le questionnaire comporte une question sur la satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services reçus de la Régie. Pour cette question, le pourcentage de clients se déclarant très ou assez satisfaits est de 90,6 % en 2004, soit au même niveau qu'en 2001 alors qu'il atteignait 90,5 %.

* Par information, il faut lire : « Information sur les droits et responsabilités ».

La conformité des traitements

Un des engagements qualitatifs de la DSC concerne le « contrôle de la qualité de nos opérations et de nos décisions ». Ce contrôle, appelé conformité des traitements, consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements administratifs à risque au regard des exigences législatives.

Le tableau suivant présente, pour les trois dernières années, les résultats atteints par rapport aux objectifs opérationnels que la Régie s'est donnés en cette matière. On y présente le pourcentage de dossiers vérifiés qui comportent une ou plusieurs erreurs ayant une incidence financière pour la clientèle.

Objectifs	Résultats * Taux d'erreurs à incidence financière		
	2003-2004	2002-2003	2001-2002
Lors de **l'attribution de la rente de retraite, maintenir à moins de 0,75 %** le pourcentage de dossiers contenant une ou plusieurs erreurs à incidence financière.	0,51 %	0,63 %	0,47 %
Lors de **l'attribution des prestations de survivants, maintenir à moins de 0,75 %...**	0, 81 %	0,45 %	0,34 %
Lors du **traitement administratif de l'attribution de la rente d'invalidité, maintenir à moins de 1 %...**	1,13 %	1,14 %	0,82 %
Lors du **traitement administratif des dossiers de prestations familiales, maintenir à moins de 1 %...**	0,68 %	0,91 %	0,54 %**

* Niveau de confiance de 95 %.

** Une erreur de transcription s'est glissée dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* : il présentait un résultat de 0,34 % alors que le résultat réel était de 0,54 %.

Une formation ciblée en fonction des erreurs détectées et une sensibilisation auprès des employés au sujet de certaines erreurs d'inattention sont au nombre des mesures prises afin de réduire les taux d'erreurs.

Les résultats atteints dans les délais de réponse

Finalement, le tableau ci-après présente les résultats des engagements de la Déclaration en ce qui a trait aux délais de réponse (aspects quantitatifs des engagements). À l'exception d'un engagement lié aux demandes faites au Bureau du Commissaire aux services, la Régie a respecté ses engagements comme elle l'avait fait au cours des deux années précédentes.

Type de service	Engagements	Résultats	Résultats
	Délai maximal[46]	2003-2004[47]	Temps habituel de réponse en 2003-2004[48]
Services communs aux lois administrées par la Régie			
Courriel Délai de réponse*	2 jours ouvrables	96 %	s. o.
Téléphone Temps d'attente avant de parler à un employé* (Les clients sont informés si le délai d'attente est supérieur à 20 secondes.)	3 minutes	97 %	21 secondes
La Régie s'engage aussi à ce que la ligne ne soit que très rarement occupée (moins de 5 % des appels durant l'année)***	s. o.	0,4 %	s. o.
En personne Temps d'attente pour rencontrer un employé à l'un des centres de service à la clientèle de la Régie**	20 minutes	97 %	5 minutes
Services particuliers à la *Loi sur le régime de rentes du Québec*			
Délai pour répondre à une demande de :			
Rente de retraite	60 jours	96 %	28 jours
Rente de conjoint survivant Si vous êtes conjoint de fait, vous devrez fournir des informations attestant votre situation, ce qui peut entraîner un délai plus long.	90 jours	95 %	36 jours
Rente d'invalidité Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport médical rempli par le médecin traitant. La Régie ne s'engage que pour les cas où l'information médicale reçue initialement est suffisante et lui permet de prendre une décision.	150 jours	97 %	69 jours
Services particuliers à la *Loi sur les prestations familiales*			
Délai pour répondre à une demande d'allocation pour enfant handicapé Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande d'allocation et le rapport rempli par un professionnel de la santé. La Régie ne s'engage que pour les cas où l'information reçue initialement est suffisante pour évaluer le handicap et lui permet de prendre une décision.	115 jours	99 %	50 jours
Plaintes ou commentaires adressés au Bureau du Commissaire aux services			
Délai de rappel à la suite d'une demande faite par téléphone	2 jours ouvrables	94 %***	s. o.
Délai de réponse aux demandes soumises au Commissaire aux services	30 jours	99 %	4 jours

* Pour les trois lois administrées par la Régie.

** Pour le Régime de rentes du Québec et le régime de prestations familiales.

*** L'absence d'une ressource de l'équipe du Commissaire pendant une bonne partie de l'année et une tournée provinciale pour informer les membres des bureaux des députés sont les principaux facteurs qui ont empêché le respect de l'engagement.

N. B. Le délai maximal désigne le délai à partir duquel la Régie s'engage à répondre à la demande.

La Régie tente toujours de respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle. Cependant, des cas d'exception empêchent parfois d'atteindre le résultat souhaité. Dans 100 % de la clientèle, c'est pourquoi un résultat de 99 % est jugé très satisfaisant.

Le temps habituel de réponse est donné à titre indicatif. Il correspond au temps pris pour répondre dans 50 % des cas.

Cet indicateur est le **Taux de rejet des appels téléphoniques – Ligne occupée**.

Ce résultat ne couvre que les plaintes et les commentaires reçus par téléphone.

Type de service	Engagements	Résultats	Résultats
	Délai maximal[45]	2003-2004[47]	Temps habituel de réponse en 2003-2004[48]
Services communs aux lois administrées par la Régie			
Courriel Délai de réponse*	2 jours ouvrables	96 %	s. o.
Téléphone Temps d'attente avant de parler à un employé* (Les clients sont informés si le délai d'attente est supérieur à 20 secondes.)	3 minutes	97 %	21 secondes
La Régie s'engage aussi à ce que la ligne ne soit que très rarement occupée (moins de 5 % des appels durant l'année)*[49]	s. o.	0,4 %	s. o.
En personne Temps d'attente pour rencontrer un employé à l'un des centres de service à la clientèle de la Régie**	20 minutes	97 %	5 minutes
Services particuliers à la *Loi sur le régime de rentes du Québec*			
Délai pour répondre à une demande de :			
Rente de retraite	60 jours	96 %	28 jours
Rente de conjoint survivant Si vous êtes conjoint de fait, vous devrez fournir des informations attestant votre situation, ce qui peut entraîner un délai plus long.	90 jours	95 %	36 jours
Rente d'invalidité Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport médical rempli par le médecin traitant. La Régie ne s'engage que pour les cas où l'information médicale reçue initialement est suffisante et lui permet de prendre une décision.	150 jours	97 %	69 jours
Services particuliers à la *Loi sur les prestations familiales*			
Délai pour répondre à une demande d'allocation pour enfant handicapé Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande d'allocation et le rapport rempli par un professionnel de la santé. La Régie ne s'engage que pour les cas où l'information reçue initialement est suffisante pour évaluer le handicap et lui permet de prendre une décision.	115 jours	99 %	50 jours
Plaintes ou commentaires adressés au Bureau du Commissaire aux services			
Délai de rappel à la suite d'une demande faite par téléphone[50]	2 jours ouvrables	94 %***	s. o.
Délai de réponse aux demandes soumises au Commissaire aux services	30 jours	99 %	4 jours

* Pour les trois lois administrées par la Régie.

** Pour le Régime de rentes du Québec et le régime de prestations familiales.

*** L'absence d'une ressource de l'équipe du Commissaire pendant une bonne partie de l'année et une tournée provinciale pour informer les membres des bureaux des députés sont les principaux facteurs qui ont empêché le respect de l'engagement.

45 Si par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

47 La Régie entend respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle. Cependant, des cas d'exception empêchent d'atteindre le résultat recherché (100 % de la clientèle). C'est pourquoi un résultat de 95 % est jugé très satisfaisant.

48 Le temps habituel de réponse est donné à titre indicatif ; il correspond au temps pris pour répondre dans 75 % des cas.

49 Cet indicateur est le **Taux de rejet des appels téléphoniques / Ligne occupée**.

50 Le résultat ne couvre que les plaintes et les commentaires reçus par téléphone.

La prestation de services en perpétuelle évolution

L'amélioration de la qualité des services aux citoyens est constituée de l'addition d'une multitude de petits gestes et de comportements appropriés. Pour mener à bien cette démarche, une vigilance de tous les instants s'impose.

Cette année, les résultats du plan d'amélioration des services[51] sont en partie garants de cette volonté de toujours mieux servir le citoyen. Mais également, la Régie a actualisé son *Plan directeur des services aux citoyens 2003-2008*. S'inscrivant dans le prolongement du plan précédent, ce document réitère l'importance de demeurer à l'écoute des citoyens et d'ajuster nos services en fonction de leurs besoins et leurs attentes[52]. Il prend particulièrement en considération les répercussions du déploiement des services en ligne à la fois sur la clientèle et l'organisation. Ce plan permet l'adoption d'orientations liées aux principaux défis auxquels fait face notre organisation et anticipe les préoccupations inhérentes à un environnement en mouvance.

Cette évolution s'exprime d'abord dans le renouvellement de la prestation de services, qui permet aux clients et aux partenaires de la Régie d'accéder au plus grand nombre possible de renseignements et de services par voie électronique. Il s'agit évidemment d'un nouveau mode de communication appelé à prendre de plus en plus d'importance à la Régie. Celui-ci aura des effets importants et structurants sur l'ensemble des façons de faire au cours des prochaines années. Les citoyens pourront bien sûr continuer à s'informer et à transiger selon les modes de communication traditionnels, mais ils pourront aussi obtenir par Internet de l'information et des services équivalents, de même que de nouveaux services. La Régie vise ainsi à offrir des services fiables, plus accessibles, plus complets, en répondant efficacement aux besoins des gens, au moment désiré, en simplifiant leur démarche, tout en assurant la sécurité des échanges de renseignements nominatifs.

L'adaptation et le maintien de la qualité des services sont des défis

Par ailleurs, le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants sera administré par la Régie et entrera en vigueur en janvier 2005. Cette nouvelle mesure pourrait exercer une pression sur la qualité des services livrés. La Régie devra demeurer vigilante pour intégrer ce nouveau service tout en maintenant des normes élevées de qualité.

Ainsi, pour bonifier les services, le plan d'amélioration des services comporte déjà des pistes de solution qui sont intégrées au *Plan d'action 2004-2005* de la Régie. Les principaux éléments découlent particulièrement de la nécessité de mieux connaître les besoins et les comportements des différents utilisateurs des canaux de service et d'harmoniser l'information et les services qui y sont offerts.

Finalement, il est prévu de réviser à nouveau le contenu de la *Déclaration de services aux citoyens*. Par cette révision et sa mise à jour, s'il y a lieu, la Régie désire s'assurer que ses engagements envers les citoyens soient toujours pertinents et reflètent sa performance. Aussi, tout au long de l'année, la Déclaration et les différents éléments l'influençant sont attentivement suivis et surveillés afin d'assurer l'adéquation de son contenu, que ce soit au regard de l'évolution des services, des attentes des clients, des tendances du marché, des directives gouvernementales ou de la performance de la Régie.

[51] Se référer à l'objectif 20 à la page 48 pour plus de détails sur le sujet.

[52] Se référer à l'objectif 19 à la page 47 pour plus de détails sur le sujet.

Le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes reçues de la clientèle. La Régie définit la plainte[53] comme l'expression :

- d'une insatisfaction concernant un service ; ou
- d'une objection à un élément d'une loi ou d'un programme que la Régie administre.

Il répond aux citoyens insatisfaits et tente de résoudre de façon raisonnable, juste et équitable les difficultés qui sont portées à sa connaissance. Il analyse ces plaintes, signale les problèmes vécus par les citoyens et fait des recommandations afin d'améliorer les services et les programmes.

Cette année, le Commissaire a traité 2 282 demandes dont 602 demandes d'information générale et 1 680 plaintes. Il s'agit d'une diminution de 5 % du nombre total d'interventions par rapport à la même période l'an dernier (2 401).

Chacune des 1 680 plaintes est traitée en toute confidentialité

Répartition des demandes

	2003-2004	2002-2003	2001-2002
Demandes	**2 282**	**2 401**	**2 897**
Demandes d'information	602	1 216	1 657
Plaintes (A)	**1 680**	**1 185**	**1 240**
Plaintes sur les lois	989	674	671
Plaintes sur le service	691	511	569
Fondées (B)	130	151	276
Taux de plaintes fondées (B/A)	8 %	13 %	22 %

Depuis le 1er avril 2003, les interventions des députés sont maintenant classées parmi les plaintes si elles contiennent une insatisfaction de la clientèle et parmi les demandes d'information s'il s'agit d'une demande de renseignement d'ordre général. Cette modification permet plus d'uniformité avec la classification des interventions en provenance de la clientèle, tout en respectant les règles découlant des meilleures pratiques dans le domaine. La nouvelle classification explique donc la diminution importante du nombre de demandes d'information et, en contrepartie, l'augmentation du nombre de plaintes au cours de l'année.

[53] Dans sa brochure *Un bureau des plaintes légitime et crédible*, le Protecteur du citoyen recommande que la définition d'une plainte soit la plus ouverte possible afin que le mécanisme de traitement des plaintes joue pleinement son rôle, et ce, tout en respectant les compétences attribuées aux diverses instances comme la révision et l'appel.

Les plaintes fondées

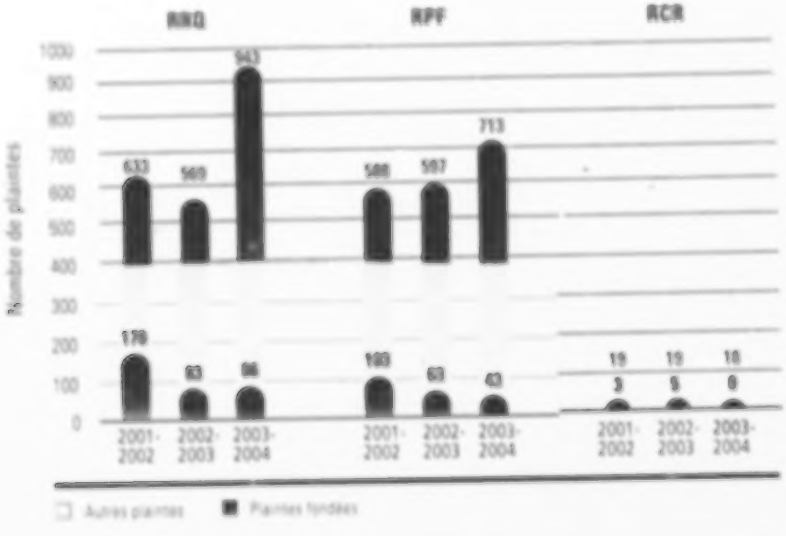
Le Commissaire donne suite aux plaintes qui sont définies comme fondées quand :

- un correctif a été demandé ou apporté au dossier du plaignant ;
- il y a eu erreur dans l'application de la loi ;
- le client a subi un inconvénient ;
- il y a eu manquement à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Parmi les 1 680 plaintes reçues cette année, 130 ont été considérées comme fondées. Le taux de plaintes fondées est de 8 % en 2003-2004, comparativement à 13 % l'an dernier. La diminution du nombre de plaintes fondées touche en majeure partie le programme de prestations familiales et s'explique par les améliorations apportées aux communications écrites.

8 % des plaintes sont fondées

La répartition des plaintes fondées par programme[54]



Conformément à notre *Politique d'intervention en matière d'insatisfaction de la clientèle*, les plaintes sont considérées à la Régie comme des occasions d'amélioration. Le Commissaire a donc recommandé en 2003-2004 de revoir certaines façons de faire :

Les plaintes sont des occasions pour s'améliorer

- clarifier des communications écrites imprécises ;
- faire des rappels auprès du personnel au sujet de l'interprétation de dispositions d'une loi ou d'un règlement, ou encore des engagements de service ;
- modifier dans certains cas la décision rendue ;
- analyser les problèmes soulevés afin de faire évoluer les lois.

[54] Le total des plaintes présentées dans ce graphique ne correspond pas au total des plaintes reçues, car six plaintes et demandes d'information traitées ne concernent pas un programme en particulier. Elles portent sur la Régie de façon générale ou un autre organisme. Il en va de même pour une plainte fondée.

CONFORMITÉ AUX LOIS ET POLITIQUES D'APPLICATION GOUVERNEMENTALE

Cette section comporte des renseignements visant à satisfaire aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur en matière de reddition de comptes.

La protection des renseignements personnels	75
Le code d'éthique qui s'applique aux administrateurs	76
Le programme d'accès à l'égalité	77
La politique linguistique	79
Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	79

Pour assurer la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers de sa clientèle, la Régie s'est dotée d'une série de règles et de mesures dont l'application est régulièrement vérifiée par l'auditeur interne. Des équipes spécialisées en protection des renseignements personnels et en sécurité informatique assurent le soutien sur une base continue.

Le comité sur la sécurité et la protection des renseignements personnels, dirigé par le président-directeur général, a veillé au cours de la dernière année à la mise en œuvre du plan opérationnel de la sécurité et du plan d'action qu'il a approuvés en mars 2003. Les exigences légales et administratives auxquelles la Régie est assujettie sont ainsi respectées.

La sensibilisation et la formation du personnel

Pour assurer la protection de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la compétence et le comportement responsable de son personnel. La formation et la sensibilisation du personnel constituent les moyens privilégiés. Le respect de la confidentialité fait aussi partie du programme de formation continue du personnel en contact direct avec la clientèle et des séances de travail ont régulièrement lieu à ce sujet.

Des renseignements personnels protégés adéquatement

L'évaluation de conformité des profils d'accès au programme de prestations familiales

La Régie a fait procéder par son auditeur interne à l'évaluation des profils d'accès au fichier des prestations familiales. Ce dernier est d'avis que, globalement, les droits d'accès octroyés au personnel sont conformes aux exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

La prestation électronique de services aux citoyens

La prestation électronique de services comporte un défi stimulant pour la protection des renseignements personnels. Il s'agit en effet de trouver un équilibre satisfaisant entre le droit des personnes d'accéder aux services de l'État d'une manière simple et conviviale et une juste protection de leur vie privée, un des éléments clés de la confiance nécessaire à l'adhésion aux services électroniques. Une attention particulière a d'ailleurs été portée au processus d'authentification des clients[50]. Il permet de vérifier l'identité de l'internaute pour qu'il puisse accéder à distance, de façon confidentielle, à de l'information à son sujet.

[49] Le *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels* oblige les ministères et organismes à instaurer un comité de protection des renseignements personnels ayant notamment pour mandat de procéder à une évaluation annuelle du niveau de protection des renseignements personnels, et d'en faire état dans leur rapport annuel (2e élément, 2e paragraphe, 3e alinéa).

[50] L'objectif 21, page 52, fournit plus de détails sur la mise en place de mécanismes confidentiels et sécurisés d'échanges électroniques de données personnelles.

Les demandes d'accès à des renseignements personnels ou à des documents administratifs

Conformément à la loi, les citoyens peuvent demander d'avoir accès à leur dossier ou à des documents administratifs de la Régie. En 2003-2004, la responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a rendu quelque 220 décisions. Parmi celles-ci, deux ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information et ces dossiers sont en attente d'une date d'audition.

La communication de renseignements personnels entre organismes

Afin de permettre l'application d'une loi au Québec, des renseignements personnels peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée ; la Régie est partie à 32 ententes de ce genre.[57]

Les priorités d'action pour l'exercice financier 2004-2005

Le comité sur la sécurité et la protection des renseignements personnels veillera à la mise en œuvre des mesures prévues dans le *Plan opérationnel de la sécurité 2004-2005* qui porte entre autres sur le contrôle des droits d'accès du personnel et la tenue d'une campagne organisationnelle sur la protection des renseignements personnels. La Régie poursuivra aussi son diagnostic en ce domaine avec une évaluation de la collecte et de la gestion des renseignements sur le personnel de la Régie.

58

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie s'est dotée d'un code d'éthique applicable aux administrateurs[59]. Au cours de l'exercice, la Régie n'a reçu aucune plainte et n'a eu aucun cas à traiter à l'égard de ses administrateurs.

[57] La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 127.

[58] Les alinéas 3 et 4 de l'article 3.0.2 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* prévoient que l'organisme ou l'entreprise du gouvernement doit rendre son code d'éthique accessible au public et le publier dans son rapport annuel. Il doit en outre faire état du nombre de cas traités et de leur suivi, des manquements constatés au cours de l'année par les instances disciplinaires, de leurs décisions, des sanctions imposées ainsi que du nom des administrateurs publics révoqués ou suspendus au cours de l'année.

[59] Le code d'éthique est présenté à l'annexe 3, page 130.

Le programme d'accès à l'égalité[60]

Le rajeunissement de l'effectif

Au 31 mars 2004, les employés âgés de moins de 35 ans représentaient 14,3 % de l'effectif de la Régie, comparativement à 12,7 % l'an dernier.

Dans le cadre du plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise, premier volet de la stratégie gouvernementale sur le renouvellement de la fonction publique, le gouvernement fixait, pour l'année 2003-2004, un objectif de 70 % pour l'embauche de jeunes, à titre d'employés réguliers ou occasionnels. De ce nombre, 25 % proviennent de communautés culturelles.

La Régie participe activement à l'atteinte de ces objectifs. Sur les 84 personnes recrutées au cours de l'année, à titre de personnel régulier ou occasionnel, 70 % de celles-ci étaient âgées de moins de 35 ans. Parmi ces jeunes, 8 % sont issus de communautés culturelles.

Groupe d'emploi	Nombre de personnes recrutées	Nombre de personnes de moins de 35 ans recrutées		Nombre de jeunes recrutés provenant de communautés culturelles	
		Nombre	%	Nombre	%
Réguliers	28	19	68 %	1	5 %
Occasionnels	56	40	71 %	4	10 %
Total	**84**	**59**	**70 %**	**5**	**8 %**

La Régie souscrit au programme d'accès à l'égalité

Par ailleurs, la Régie a embauché 84 étudiants et stagiaires de moins de 35 ans. De ce nombre, 16 % proviennent de communautés culturelles.

La diversité

Le programme gouvernemental d'accès à l'égalité à l'intention des membres de groupes cibles (communautés culturelles, anglophones et autochtones) a pour objectif d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. Le tableau ci-dessous présente les résultats de la Régie et les objectifs gouvernementaux.

Taux d'embauche 2003-2004

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants ou stagiaires
Objectif gouvernemental	25 %	25 %	25 %
Taux RRQ	11 %	11 %	16 %

[60] L'article 53.1 de la *Loi sur la fonction publique* précise que le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées, ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

Le rajeunissement de l'effectif

Au 31 mars 2004, les employés âgés de moins de 35 ans représentaient 14,3 % de l'effectif de la Régie, comparativement à 12,7 % l'an dernier.

Dans le cadre du plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise, premier volet de la stratégie gouvernementale sur le renouvellement de la fonction publique, le gouvernement fixait, pour l'année 2003-2004, un objectif de 70 % pour l'embauche de jeunes, à titre d'employés réguliers ou occasionnels. De ce nombre, 25 % proviennent de communautés culturelles.

La Régie participe activement à l'atteinte de ces objectifs. Sur les 84 personnes recrutées au cours de l'année, à titre de personnel régulier ou occasionnel, 70 % de celles-ci étaient âgées de moins de 35 ans. Parmi ces jeunes, 8 % sont issus de communautés culturelles.

	Nombre de personnes recrutées	Nombre de personnes de moins de 35 ans recrutées		Nombre de jeunes recrutés provenant de communautés culturelles	
		Nombre	%	Nombre	%
Réguliers	28	19	68 %	1	5 %
Occasionnels	56	40	71 %	4	10 %
Total	**84**	**59**	**70 %**	**5**	**8 %**

La Régie souscrit au programme d'accès à l'égalité

Par ailleurs, la Régie a embauché 84 étudiants et stagiaires de moins de 35 ans. De ce nombre, 16 % proviennent de communautés culturelles.

La diversité

Le programme gouvernemental d'accès à l'égalité à l'intention des membres de groupes cibles (communautés culturelles, anglophones et autochtones) a pour objectif d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. Le tableau ci-dessous présente les résultats de la Régie et les objectifs gouvernementaux.

Taux d'embauche 2003-2004

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants ou stagiaires
Objectif gouvernemental	25 %	25 %	25 %
Taux RRQ	11 %	11 %	16 %

L'article 53.1 de la *Loi sur la fonction publique* précise que le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées, ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

Ces résultats d'embauche, sous la barre des objectifs gouvernementaux, s'expliquent principalement par le fait que la majorité des emplois à pourvoir se trouvaient dans la région de Québec, où le bassin de population possédant les caractéristiques recherchées est limité.

Représentativité des groupes cibles

	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Global
Nombre	46	9	3	58
Pourcentage	3,9 %	0,8 %	0,3 %	5,0 %

Les personnes handicapées

L'objectif gouvernemental de représentativité des personnes handicapées est de 2 %. Au 31 mars 2004, la représentativité de ce groupe était de 1 % à la Régie. Le principal facteur expliquant ce résultat réside dans le fait que ce sont des occasionnels déjà en place qui ont occupé la majorité des postes à pourvoir à la Régie cette année. Parmi eux, aucune personne n'était handicapée.

La représentativité féminine

Au 31 mars 2004, les femmes représentaient 60 % de l'ensemble du personnel de la Régie et ce taux diffère d'une catégorie d'emploi à l'autre :

Catégorie	Taux de représentation
Hors cadres	67 %
Cadres	34 %
Professionnels	50 %
Fonctionnaires	70 %

En ce qui a trait aux emplois d'encadrement, 47 % des postes de direction sont occupés par des femmes.

Le gouvernement du Québec a démontré l'importance qu'il accorde à la langue française en adoptant, en novembre 1996, la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Dès 1997, la Régie s'est dotée d'une politique linguistique pour baliser les communications écrites et orales et renforcer la priorité accordée à une langue simple et correcte. Elle a valeur de directive interne et tous les membres du personnel doivent s'y conformer.

En 2003-2004, la Régie a instauré un programme d'assurance qualité pour les courriels envoyés aux clients. Cette initiative découle de l'importance croissante de ce nouveau moyen de communication et comprend deux volets : la formation des « courriellistes » et un contrôle de qualité périodique par échantillonnage.

La Régie suit les recommandations du Vérificateur général du Québec par l'entremise de sa Direction de l'audit interne qui s'assure, auprès des gestionnaires, de la mise en pratique de ses recommandations. Par la suite, l'auditeur interne soumet le suivi des recommandations aux membres du comité de vérification et de la performance, un des comités du conseil d'administration.

Deux rapports ont fait l'objet d'un suivi :

- *Qualité de l'information sur la performance* ;
- *Gestion de l'amélioration des services aux citoyens.*

Toutes les recommandations soulevées dans ces rapports ont été prises en compte, s'il y a lieu, dans le présent rapport annuel de gestion ou le seront lors de la mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyens.*

L'article 29 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit que les ministères et organismes doivent faire état de l'application de leur politique linguistique dans leur rapport annuel.

Selon la demande du premier ministre (lettre adressée au ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor – 12 décembre 2002), par suite d'une recommandation formulée par la Vérificatrice générale par intérim dans son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2001-2002 (Tome II – décembre 2002), les ministères et organismes doivent, à compter de l'année 2002-2003, faire état des actions entreprises pour répondre aux recommandations. Ce suivi des actions entreprises s'applique à l'ensemble des recommandations formulées à l'endroit des ministères et organismes. Dans leur rapport annuel 2003-2004 et ceux qui suivront, les ministères et organismes préciseront les actions entreprises pour donner suite aux recommandations contenues dans les rapports du Vérificateur général, tomes I et II, à compter de l'année 2001-2002.

GESTION DES RESSOURCES

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, informationnelles et financières nécessaires à la réalisation de la mission de la Régie en 2003-2004.

Le personnel 81

Les systèmes d'information 82

La revue financière

- La politique de placement 84
- Les frais d'administration 85
- Le coût des activités 86

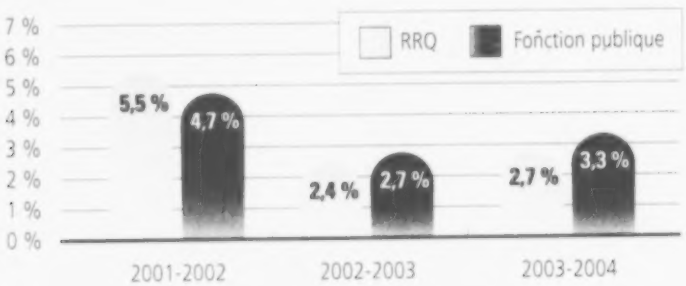
Au 31 mars 2004, la Régie comptait 1 170 employés pour un total de 1 090 équivalents à temps complet (ETC), soit 973 ETC réguliers et 117 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, il s'agit d'une augmentation de 5,4 % en ETC.

Répartition de l'effectif par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	Nombre d'employés	Pourcentage
Cadres et hors cadres	56	4,8 %
Professionnels	416	35,6 %
Fonctionnaires	698	59,6 %
Total	**1 170**	**100 %**

La Régie a vu son taux de roulement augmenter quelque peu cette année. En effet, avec le départ par mutation ou la démission de 28 employés, ce taux est passé à 2,7 % en 2003-2004.

Taux de roulement



Les 1 170 employés font notre **force**

Les ressources humaines font la force de la Régie. Il s'ensuit que la compétence et la qualité de vie au travail constituent des préoccupations constantes. Plusieurs manifestations en témoignent :

- la tenue de dix sessions d'accueil d'une durée d'une journée pour intégrer le nouveau personnel de façon conviviale ;
- l'allocation de 4,4 % de la masse salariale au développement et au maintien de l'expertise du personnel. Les investissements consentis par la Régie ont surtout porté sur le développement de modules d'auto-apprentissage. Le développement et la diffusion d'activités de formation associées au renouvellement de la prestation de services ont également retenu l'attention ;

[63] On peut trouver de l'information complémentaire sous la rubrique « *Le programme d'accès à l'égalité* », page 77.

- l'organisation de nombreuses séances d'information, destinées aux employés et axées sur les activités courantes de la Régie (ex. : renouvellement de la prestation de services, consultation publique, etc.) ;
- l'élaboration d'activités de prévention, dans le cadre du Programme d'aide personnelle et de support à la carrière, qui informent les employés sur les différents aspects de la qualité de vie (ex. : conférences midi, capsules électroniques d'information) ;
- le régime d'aménagement du temps de travail « Conciliation travail - vie personnelle » pour répondre aux besoins des employés qui désirent conjuguer leurs obligations personnelles et professionnelles ;
- la mise sur pied d'une activité journalière de « pause-santé exercices » : chaque jour, pendant dix minutes, les participants font quelques exercices légers dans le but de se détendre et de prévenir certains inconforts liés à la posture de travail ;
- la poursuite de la rénovation des locaux ;
- la mise en place du programme « La Régie monte dans l'autobus », qui permet à l'employé de se procurer son laissez-passer d'autobus directement au travail et de le payer par une retenue salariale ;
- la tenue annuelle du sondage L'indice RH+[64] pour prendre le pouls du personnel et s'assurer que les actions entreprises répondent bien à ses besoins ;
- l'adoption d'un *Plan directeur en gestion du personnel 2003-2008*[65] visant à améliorer l'équilibre entre les besoins de l'organisation et ceux du personnel ;
- la réalisation de nombreuses activités de reconnaissance[66] de groupes.

Les applications et les infrastructures technologiques contribuent à la réalisation de la mission de la Régie et à l'atteinte de ses objectifs. En effet, elles sont mises à profit pour les opérations quotidiennes, les communications internes et externes (intranet/Internet, messagerie électronique) ainsi que pour plusieurs projets innovateurs. Ces systèmes constituent un levier essentiel dans l'évolution de l'organisation et de la prestation de services.

[64] Cet aspect est également précisé à la page 64.

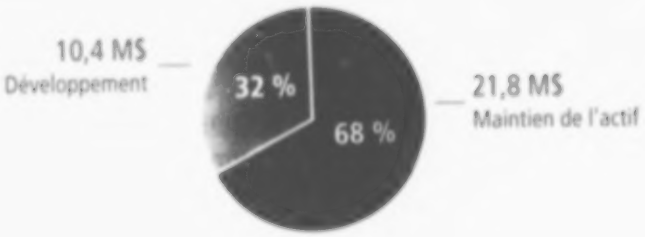
[65] Ce plan est décrit à la page 65.

[66] La politique de reconnaissance est expliquée à l'objectif 22, page 53.

Investissements et efforts consacrés

Pour l'exercice 2003-2004, un total de 32,2 millions de dollars a été investi en technologies de l'information (TI) et implique les efforts de quelque 61 600 jours-personnes. Le graphique suivant présente la répartition des dépenses en 2003-2004.

Dépenses en TI 2003-2004



La portion « maintien de l'actif », de l'ordre de 21,8 millions de dollars, englobe les dépenses de fonctionnement dans les secteurs du réseau informatique et de ses infrastructures, de l'ordinateur central, de la téléphonie et de l'imagerie workflow.

Le secteur du développement a accaparé le solde des dépenses, soit 10,4 millions de dollars. La plus grande portion de cette somme a été consacrée au renouvellement de la prestation de services par voie électronique, avec un total dépensé de 5,3 millions de dollars. Ces travaux s'inscrivent d'ailleurs dans le mouvement de transformation des services aux citoyens vers un « gouvernement en ligne ».

Les systèmes d'information : un levier essentiel pour réaliser notre mission

Le positionnement technologique

La Régie a entrepris, sous la gouverne du projet « Enjeux et perspectives », de jeter un regard sur la situation d'ensemble de son infrastructure technologique et de son patrimoine d'applications. Elle a cerné les principaux enjeux d'évolution et a évalué les risques potentiels et les incertitudes. Les principaux constats tirés jusqu'à présent révèlent que la Régie n'est pas à risque ni à court ni à long terme, et que les ressources informationnelles en place sont adéquates pour soutenir les actions prévues au plan stratégique de la Régie pour la période 2002-2007. Elle évalue actuellement la faisabilité des solutions envisagées et leurs coûts de réalisation afin d'effectuer les meilleurs choix possibles en matière d'orientations technologiques pour protéger et faire évoluer ses actifs informationnels.

Une nouvelle infrastructure d'impression et une nouvelle inséreuse

La Régie a mis en service durant l'année une nouvelle inséreuse de documents qui met sous enveloppe près de 7,5 millions d'envois par année. Ce travail était effectué auparavant par de l'équipement technologique, datant de plus de 20 ans. Une nouvelle infrastructure d'impression remplace maintenant les deux imprimantes centralisées, acquises en 1993, pour lesquelles le service n'était plus assuré. Ces acquisitions permettront de faire face à l'accroissement annuel des volumes d'impression pour plusieurs années à venir.

La politique de placement

À titre d'administratrice des fonds du Régime de rentes du Québec et considérant l'ampleur des sommes qu'elle confie annuellement à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDP), la Régie s'est dotée en 1998 d'une politique de placement (révisée en 2001-2002) de manière à donner ses orientations. Cette politique fixe les objectifs poursuivis, les indices de mesure de la performance et les modalités de reddition de comptes. Elle définit également la répartition des différentes catégories de placement composant le portefeuille ainsi que les marges de manœuvre accordées à la CDP, afin de pouvoir tirer profit des occasions offertes par les marchés. Un comité du conseil d'administration se réunit au moins trois fois par année afin d'assurer un suivi de la politique.

Un taux de rendement de 24,7 % sur ses placements : un sommet inégalé depuis 1985

Après quelques années particulièrement difficiles, le marché boursier a enfin repris de la vigueur, de sorte que le portefeuille du Régime présente une excellente performance pour l'exercice 2003-2004, soit un rendement de 24,7 %, un sommet inégalé depuis 1985 (-13,5 % en 2002-2003). Le rendement de cette année est légèrement inférieur au rendement global des indices de référence utilisés dans les différents marchés (ex. : S&P TSX, S&P 500), qui se situe à 25,5 %. Les rendements annuels moyens sur des horizons de cinq et dix ans ont naturellement bénéficié de cette performance pour se chiffrer respectivement à 4,42 % et à 8,08 %. Pour ce qui est des indices de référence sur cinq et dix ans, ils s'élèvent à 5,47 % et 8,27 %. Il est aussi intéressant de noter que le rendement des fonds du Régime depuis 1967 s'élève à 9,29 %.

Une réserve de 20,2 milliards de dollars

L'actif net du Régime a également tiré profit du rendement obtenu grâce auquel il affiche une augmentation de 31 %, passant de 15,4 milliards de dollars l'année dernière à 20,2 milliards à la fin du présent exercice.

Le tableau suivant présente la composition du portefeuille de référence ainsi que les rendements obtenus au cours des dernières années. Ce portefeuille a été modifié en cours d'exercice pour tenir compte de la création de nouvelles catégories de placement.

Catégories de placement	Répartition du portefeuille		Rendements 1 an		5 ans	
	31 mars 2004	31 mars 2003	Fonds	Indices de référence	Fonds	Indices de référence
Valeurs à court terme	2 %	1 %	3,2 %	3,0 %	4,3 %	4,0 %
Obligations et hypothèques	32 %	30 %	11,8 %	10,8 %	7,8 %	7,0 %
Actions canadiennes	17 %	24 %	36,2 %	37,7 %	5,0 %	8,7 %
Actions américaines	7 %	9 %	17,2 %	21,2 %	-4,0 %	-3,8 %
Actions étrangères	7 %	8 %	38,3 %	42,8 %	0,4 %	0,4 %
Fonds de couverture	1 %	s. o.	13,9 %	3,0 %	s. o.	s. o.
Québec mondial	15 %	15 %	47,3 %	s. o.	7,8 %	s. o.
Placements privés	6 %	s. o.	s. o.	55,5 %	s. o.	10,5 %
Participations et infrastructure	3 %	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Immeubles	10 %	13 %	14,8 %	8,7 %	14,0 %	10,2 %
Global	**100 %**	**100 %**	**24,7 %**	**25,5 %**	**4,4 %**	**5,5 %**

Les frais d'administration

De par la nature de ses activités et des différents fonds qu'elle gère, la Régie offre des services à une très grande partie de la population québécoise. Les sommes nécessaires à l'administration de ses programmes se sont élevées à 117 millions de dollars pour la dernière année. Le budget voté par le conseil d'administration a ainsi été respecté. Le graphique suivant présente la répartition des dépenses entre les trois fonds administrés par la Régie.

Des frais d'administration qui s'élèvent à 117 millions de dollars

Le tableau suivant présente l'évolution des frais d'administration par fonds.

	31 mars 2004 (000 $)	31 mars 2003 (000 $)	31 mars 2002 (000 $)
Régime de rentes du Québec	87 602	83 629	74 548
Surveillance des régimes complémentaires de retraite	5 189	5 071	4 808
Administration du régime de prestations familiales	23 747	23 157	21 462
TOTAL	**116 538**	**111 857**	**100 818**

En outre, les actifs du fonds du Régime d'assurance parentale ont été réévalués par expertise au 31 mars 2004, ce qui s'est traduit par une dépréciation de 7,6 millions de dollars, laquelle a été compensée par un revenu équivalent versé par le gouvernement du Québec.

La Régie a une très grande préoccupation à l'égard du contrôle de ses coûts. Dans une optique de transparence, elle juge important d'informer la population sur l'évolution des coûts de chacun des trois programmes qu'elle administre.

Comme indiqué précédemment, le coût moyen par bénéficiaire du Régime de rentes du Québec se situe à 63,51 $[67], ce qui équivaut toutefois à 66,73 $ en dollars courants.

L'indicateur pour la surveillance des régimes complémentaires de retraite est le coût par participant actif à un régime. Ce coût s'élève à 8,72 $ pour 2003-2004, comparativement à 8,93 $ en 2002-2003 et 8,60 $ en 2001-2002.

Le coût unitaire par famille bénéficiaire pour l'administration du régime de prestations familiales s'établit à 45,28 $ en 2003-2004, alors qu'il était de 42,68 $ et 38,74 $ respectivement en 2002-2003 et 2001-2002[68].

La Régie suit de près l'évolution de ses frais d'administration et des coûts de ses produits et services

L'augmentation du coût par bénéficiaire est attribuable d'une part, à une baisse du nombre moyen de familles bénéficiaires de 3 % et d'autre part, à une hausse des coûts de 3 %. La baisse du nombre de bénéficiaires s'explique par l'augmentation des revenus des familles, ce qui a pour effet de faire diminuer le nombre de bénéficiaires ayant droit à l'allocation familiale, car le revenu familial est un critère d'établissement du montant de cette allocation. Quant à la hausse des coûts d'administration, celle-ci est principalement attribuable à la dépense d'amortissement lié au déploiement du système d'acheminement permettant l'assignation des travaux ainsi qu'à l'entretien du système de prestations familiales. La dépréciation des actifs liée au projet gouvernemental d'acquisition d'un progiciel de gestion intégrée des ressources explique également la hausse des coûts.

Le coût des activités

Depuis plusieurs années déjà, la Régie se préoccupe de l'évolution du coût des produits et services qu'elle livre à sa clientèle. À cet égard, elle utilise un système de mesure des coûts de revient des produits et services dont les résultats sont présentés ci-après. La direction et le conseil d'administration de la Régie sont informés de l'évolution de ces coûts et du résultat des analyses. La description des dépenses de chacun des fonds administrés par la Régie pour l'année qui vient de se terminer ainsi que celle des années antérieures sont présentées dans la section des états financiers (page 90).

La méthode de calcul des coûts de revient des produits et services utilisée par la Régie s'apparente à celle de plusieurs autres organismes. Cependant, le traitement de certaines composantes (tels les loyers, les amortissements, les coûts informatiques, etc.) peut différer d'un organisme à l'autre. Il convient donc de faire preuve de prudence dans la comparaison des coûts.

[67] Ce coût moyen par bénéficiaire est mentionné en dollars de 2001 (page 60).

[68] Le nombre moyen de familles bénéficiaires de l'allocation familiale et de l'allocation pour enfant handicapé est maintenant utilisé pour établir le coût par bénéficiaire. Les exercices antérieurs ont été redressés afin de présenter des données comparables.

Le Régime de rentes du Québec

Produits et services[69]	Coût en millions de dollars 2003-2004	Coût unitaire 2003-2004	Coût unitaire 2002-2003[70]	Coût unitaire 2001-2002[70]
Tenir le Registre des cotisants	19,4	4,75 $ / cotisant actif	5,00 $ / cotisant actif	3,75 $ / cotisant actif
Attribuer les rentes de retraite*	6,9	84 $ / décision rendue	63 $ / décision rendue	72 $ / décision rendue
Attribuer les prestations de survivants	6,9	101 $ / décision rendue	91 $ / décision rendue	98 $ / décision rendue
Attribuer les rentes d'invalidité	12,3	696 $ / décision rendue	774 $ /décision rendue	644 $ / décision rendue
Payer les rentes et effectuer le suivi des paiements*	9,6	7,25 $ / bénéficiaire	8,50 $ / bénéficiaire	7,75 $ / bénéficiaire
Renseigner la clientèle par téléphone	10,3	13,50 $ / appel reçu	13,00 $ /appel reçu	11,75 $ / appel reçu
Renseigner la clientèle en entrevue**	1,1	43 $ / entrevue	68 $ / entrevue	65 $ / entrevue
Informer l'ensemble de la clientèle***	6,3	1,06 $ / adulte	0,73 $ / adulte	0,68 $ / adulte
Assurer la performance et l'évolution de la Régie	5,1	0,68 $ / Québécois	0,69 $ / Québécois	0,67 $ / Québécois
Assurer la performance et l'évolution du Régime	5,0	0,68 $ / Québécois	0,64 $ / Québécois	0,66 $ / Québécois
Représenter la Régie devant le Tribunal administratif du Québec****	3,2	3 300 $ / dossier terminé	2 700 $ / dossier terminé	2 500 $ / dossier terminé
Total partiel	**86,1**			
Dépenses remboursées[71]	**1,5**			
Total des frais d'administration	**87,6**			

* L'accès à de l'information de gestion plus précise grâce à l'implantation de nouveaux outils de traitement (imagerie workflow), a entraîné un changement dans la répartition des efforts entre les produits et services « Attribuer les rentes de retraite » et « Payer les rentes et effectuer le suivi des paiements ». On observe donc une augmentation du coût pour l'attribution des rentes de retraite et une diminution du coût pour le paiement des rentes et le suivi des paiements.

** La révision de nos processus d'affaires a eu comme conséquence de réduire de façon importante le coût par entrevue.

*** La croissance des coûts est principalement attribuable aux sommes investies dans l'amélioration de l'information et l'ajout de fonctionnalités au site Internet de la Régie.

**** Divers moyens ont été mis en place afin de réduire le nombre de dossiers transférés au TAQ (réduction de 22 % des dossiers).

[69] Les produits et services listés ne correspondent pas à ceux énumérés à la page 11 afin de respecter la comparabilité entre les années.

[70] Certains chiffres de 2002-2003 et 2001-2002 ont été arrondis afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour 2003-2004.

[71] Aux fins du calcul du coût moyen par bénéficiaire, les frais d'administration prennent en considération les dépenses remboursées par d'autres organisations gouvernementales notamment les travaux relatifs à la gestion des ententes de sécurité sociale effectués pour le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, les séances d'information à la retraite et les services conseils offerts par la Régie.

En 2003-2004, dans une analyse comparative[72] de 51 organisations responsables de régimes de retraite du Canada, des États-Unis, de l'Australie et de la Hollande, il ressort que la Régie a géré ses activités en 2002-2003 avec le coût le plus faible par cotisant et prestataire tout en offrant des services d'une qualité comparable à la moyenne du groupe.

Le régime de prestations familiales

Produits et services[73]	Coût en millions de dollars 2003-2004	Coût unitaire 2003-2004	Coût unitaire 2002-2003[74]	Coût unitaire 2001-2002[74]
Attribuer les allocations familiales*	10,7	11,75 $ / enfant	10,50 $ / enfant	10,00 $ / enfant
Attribuer les allocations pour enfant handicapé	2,8	106 $ / enfant	121 $ / enfant	89 $ / enfant
Renseigner la clientèle par téléphone	6,2	13,75 $ / appel reçu	13,25 $ / appel reçu	12,50 $ / appel reçu
Renseigner la clientèle en entrevue	0,2	62 $ / entrevue	71 $ / entrevue	70 $ / entrevue
Informer l'ensemble de la clientèle	1,1	0,50 $ / famille québécoise	0,53 $ / famille québécoise	0,48 $ / famille québécoise
Assurer la performance et l'évolution du régime de prestations familiales	2,5	1,22 $ / famille québécoise	1,17 $ / famille québécoise	1,03 $ / famille québécoise
Représenter la Régie devant le Tribunal administratif du Québec**	0,2	3 600 $ / dossier terminé	2 100 $ / dossier terminé	3 000 $ / dossier terminé
TOTAL	**23,7**			

* La croissance du coût unitaire est principalement attribuable à la diminution du nombre de familles bénéficiaires.

** Divers moyens ont été mis en place afin de réduire le nombre de dossiers transférés au TAQ (réduction de 37 % des dossiers).

[72] *Defined Benefit Administration Benchmarking Analysis*, Cost Effectiveness Measurement (CEM) Inc., mars 2004.

[73] Les produits et services listés ne correspondent pas à ceux énumérés à la page 11 afin de respecter la comparabilité entre les années.

[74] Certains chiffres de 2002-2003 et 2001-2002 ont été arrondis afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour 2003-2004.

ÉTATS FINANCIERS

L'aperçu des états financiers	91
Rapport du Vérificateur	94
Les états financiers	95

Exercice terminé le 31 mars 2004

La Régie présente des états financiers en tant qu'administratrice de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la *Loi sur les prestations familiales*. Ces états financiers présentent également les responsabilités qui lui ont été confiées pour la mise en œuvre et le développement du Régime d'assurance parentale.

FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

Actif net du Régime : 20 241 515 000 $

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et paie les frais d'administration du Régime à même les revenus de placement et les cotisations. L'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2004 s'est soldé par une augmentation importante de l'actif net de 4 818 933 000 $ comparativement à une diminution de 2 042 936 000 $ lors du dernier exercice financier. Cette augmentation est essentiellement attribuable à la hausse substantielle de la valeur marchande des unités de dépôts à participation confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec, alors qu'au cours de l'exercice 2002-2003, il y a eu une baisse significative à ce titre.

Au 31 mars 2004, le Régime avait ainsi accumulé un actif net de 20,2 milliards de dollars, soit 2,8 fois le montant des rentes et prestations de l'exercice. Les fonds excédentaires sont confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Cotisations au Régime : 8 163 099 000 $

Le Régime est financé par les cotisations des travailleurs et des employeurs, lesquelles sont perçues par le ministère du Revenu du Québec.

Comparativement à l'exercice précédent, les revenus de cotisations ont augmenté d'environ 10,8 %. Cette hausse est attribuable à l'effet de l'augmentation du taux de cotisation au 1er janvier 2003, qui a eu un impact durant les douze mois de l'exercice 2003-2004, et aussi grâce à la bonne performance de l'économie (augmentation du nombre d'emplois et du revenu moyen cotisable).

Revenus de placement - net : 3 902 288 000 $

Au cours de l'exercice, le rendement global sur les sommes déposées à la Caisse de dépôt et placement du Québec a été de 24,7 %, comparativement à - 13,5 % pour l'exercice 2002-2003 et à - 0,2 % pour l'exercice 2001-2002. Le rendement annuel moyen depuis la création du Régime de rentes du Québec s'établissait à 9,3 % au 31 mars 2004.

Rentes et prestations : 7 156 577 000 $

L'augmentation de 5,5 % au cours de l'exercice 2003-2004 est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de bénéficiaires, à l'indexation des rentes du 1er janvier 2003, qui a eu un plein effet au cours de l'exercice, et à l'indexation du 1er janvier 2004.

Frais d'administration : 87 602 000 $

Seuls les postes qui sont importants financièrement et ceux pour lesquels des événements particuliers ont eu une incidence notable sur la dépense sont présentés ici :

Traitements et avantages sociaux : 43 676 000 $

L'augmentation des dépenses à ce titre est due, pour une grande part, aux augmentations salariales et aux progressions salariales prévues dans les échelles de traitement des conventions collectives. Une autre part provient de l'ajout d'employés attitrés à la gestion de nouvelles responsabilités relatives aux ententes internationales de sécurité sociale.

Dépréciation des immobilisations du fonds : 869 000 $

Cette nouvelle rubrique concerne la quote-part de la dévaluation des développements de systèmes informatiques que le fonds du Régime de rentes du Québec a dû comptabiliser à la suite de l'annonce du gouvernement d'arrêter le projet GIRES et de la décision subséquente de la Régie de poursuivre la démarche entreprise à cet égard, mais en utilisant un autre progiciel.

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

L'exercice se termine avec un surplus de 1 682 000 $, en hausse significative par rapport au surplus de l'exercice 2002-2003. Cette hausse est principalement due aux rendements élevés générés par la gestion de l'encaisse, puisque celle-ci est rémunérée selon le rendement des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Le surplus accumulé du fonds s'élève à 5 171 000 $ au 31 mars 2004. La Régie considère important de se constituer une telle réserve pour être en mesure de financer les hausses de dépenses prévues dans les années à venir (projets d'amélioration et d'adaptation) ou d'exercer une surveillance accrue si la situation financière des régimes de retraite le requiert.

FONDS DU RÉGIME D'ASSURANCE PARENTALE

Le Régime d'assurance parentale s'inscrit dans la politique familiale du gouvernement du Québec. Depuis décembre 2000, la Régie a dû suspendre les travaux liés à la mise en place du Régime tant que les négociations avec le gouvernement fédéral ne seront pas terminées.

Au 31 mars 2004, les actifs du fonds ont été réévalués par expertise. L'évolution des technologies ainsi qu'une nouvelle approche pour rendre les services à la clientèle sont à l'origine d'une dépréciation de 7 580 000 $.

Puisque le gouvernement du Québec s'était engagé à combler le déficit de ce fonds, un montant correspondant lui a été facturé et comptabilisé à titre de revenu.

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU RÉGIME DE PRESTATIONS FAMILIALES

La croissance des dépenses est principalement due à l'indexation des salaires et à l'effet pour un plein exercice de l'amortissement de certains développements de systèmes informatiques.

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du fonds du Régime de rentes du Québec au 31 mars 2004 et l'état des revenus et dépenses et de l'actif net ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. J'ai aussi vérifié les bilans du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite, du fonds du Régime d'assurance parentale et du fonds pour l'administration du régime de prestations familiales de la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2004 ; l'état des revenus et des dépenses et du solde du fonds ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite de même que l'état des revenus et des dépenses ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds du Régime d'assurance parentale et du fonds pour l'administration du régime de prestations familiales de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des fonds de la Régie au 31 mars 2004 ainsi que de leurs revenus et dépenses et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis

Doris Paradis, FCA

Québec, le 7 mai 2004

FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

REVENUS, DÉPENSES ET ACTIF NET DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004
(en milliers de dollars)

	2004	2003	2002
REVENUS			
Cotisations au Régime	8 163 099	7 367 122	6 713 138
Moins : Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 5)	–	13 920	13 920
	8 163 099	7 353 202	6 699 218
Revenus (pertes) de placement - net (note 6)	3 902 288	(2 525 265)	(73 698)
Autres revenus	1 527	741	115
	12 066 914	4 828 678	6 625 635
DÉPENSES			
Rentes et prestations			
Rentes de retraite	5 054 050	4 780 832	4 503 549
Rentes de conjoint survivant	1 361 405	1 299 397	1 259 764
Rentes d'invalidité	626 140	590 002	558 966
Rentes d'orphelin	16 288	16 225	16 062
Rentes d'enfant de cotisant invalide	8 939	8 446	8 271
Prestations de décès	89 755	88 964	83 839
	7 156 577	6 783 866	6 430 451
Remboursement de prestations d'aide sociale au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille	3 802	4 119	4 365
	7 160 379	6 787 985	6 434 816
Frais d'administration (note 7)	87 602	83 629	74 548
	7 247 981	6 871 614	6 509 364
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	4 818 933	(2 042 936)	116 271
ACTIF NET DU RÉGIME AU DÉBUT	15 422 582	17 465 518	17 349 247
ACTIF NET DU RÉGIME À LA FIN	20 241 515	15 422 582	17 465 518

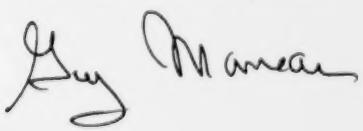
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

BILAN
AU 31 MARS 2004
(en milliers de dollars)

	2004	2003	2002
ACTIF			
Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 9)	20 192 003	15 844 266	18 037 283
Cotisations à recevoir du ministère du Revenu du Québec	180 619	–	59 675
Débiteurs	20 613	19 078	19 151
Immobilisations (note 10)	29 872	25 852	20 199
	20 423 107	15 889 196	18 136 308
PASSIF			
Chèques en circulation moins l'encaisse	43 330	38 578	40 048
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 12)	–	263 702	520 773
Cotisations à rembourser au ministère du Revenu du Québec	–	9 722	–
Créditeurs	115 467	132 842	89 721
Dû aux autres fonds administrés par la Régie des rentes du Québec	1 503	975	901
Provision pour congés de maladie et vacances	21 292	20 795	19 347
	181 592	466 614	670 790
ACTIF NET DU RÉGIME (note 2)	20 241 515	15 422 582	17 465 518
	20 423 107	15 889 196	18 136 308

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,



Administrateur,

FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004 (en milliers de dollars)

	2004	2003	2002
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement			
Excédent des revenus sur les dépenses	4 818 933	(2 042 936)	116 271
Éléments sans effet sur la trésorerie :			
(Augmentation) diminution de la valeur marchande des dépôts à participation	(3 349 820)	3 162 162	995 618
Gain sur disposition d'immobilisations	(91)	–	–
Amortissement des immobilisations	7 981	7 603	6 948
Amortissement des immobilisations attribué aux autres fonds	1 565	1 596	1 565
Dépréciation des immobilisations	869	–	–
Dépréciation attribuée aux autres fonds	274	–	–
	1 479 711	1 128 425	1 120 402
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	(218 126)	147 252	107 235
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	1 261 585	1 275 677	1 227 637
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations			
Produit de la vente d'immobilisations	133	–	–
Sorties de fonds relatives à l'acquisition d'immobilisations	(14 751)	(14 852)	(9 560)
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement en immobilisations	(14 618)	(14 852)	(9 560)
Flux de trésorerie liés aux activités de placement			
Sorties de fonds relatives à l'acquisition de dépôts à participation	(770 920)	(1 002 284)	(1 176 518)
Sorties de fonds nettes liées aux activités de placement	(770 920)	(1 002 284)	(1 176 518)
Augmentation nette des espèces et quasi-espèces	476 047	258 541	41 559
Espèces et quasi-espèces au début (note 16)	(302 280)	(560 821)	(602 380)
Espèces et quasi-espèces à la fin (note 16)	173 767	(302 280)	(560 821)

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

REVENUS, DÉPENSES ET SOLDE DU FONDS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004
(en milliers de dollars)

	2004	2003	2002
REVENUS			
Droits	5 901	5 425	4 808
Autres	63	117	111
	5 964	5 542	4 919
Rendement attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec (note 4)	907	(315)	52
	6 871	5 227	4 971
DÉPENSES			
Frais d'administration (note 4)			
Traitements et avantages sociaux	3 876	3 915	3 593
Transport et communications	107	112	83
Services professionnels	203	173	197
Loyers	346	313	323
Entretien et réparations	71	69	69
Fournitures	31	20	23
Matériel et équipement	6	5	4
Autres dépenses	37	18	27
Créances irrécouvrables	7	2	23
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	213	169	207
Amortissement des immobilisations du fonds	282	275	259
Honoraires de tutelle et de liquidation de régimes	10	–	–
	5 189	5 071	4 808
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	1 682	156	163
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	3 489	3 333	3 170
SOLDE DU FONDS À LA FIN	5 171	3 489	3 333

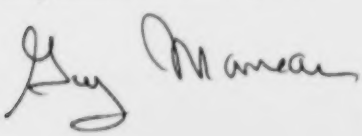
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

BILAN
AU 31 MARS 2004
(en milliers de dollars)

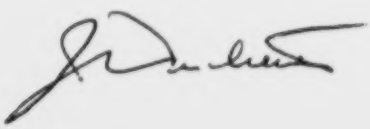
	2004	2003	2002
ACTIF			
Encaisse	5 196	4 492	4 050
Débiteurs	111	63	71
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	498	–	–
Immobilisations (note 10)	353	539	693
	6 158	5 094	4 814
PASSIF			
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	–	587	552
Provision pour congés de maladie et vacances	987	1 018	929
	987	1 605	1 481
SOLDE DU FONDS	5 171	3 489	3 333
	6 158	5 094	4 814

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,



Administrateur,



FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004 (en milliers de dollars)

	2004	2003	2002
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement			
Excédent des revenus sur les dépenses	1 682	156	163
Élément sans effet sur la trésorerie :			
Amortissement des immobilisations du fonds	282	275	259
	1 964	431	422
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	(1 164)	132	(178)
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	800	563	244
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations			
Sorties de fonds relatives à l'acquisition d'immobilisations	(96)	(121)	(168)
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement en immobilisations	(96)	(121)	(168)
Augmentation nette des espèces et quasi-espèces	704	442	76
Espèces et quasi-espèces au début (note 16)	4 492	4 050	3 974
Espèces et quasi-espèces à la fin (note 16)	5 196	4 492	4 050

FONDS DU RÉGIME D'ASSURANCE PARENTALE

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004 (en milliers de dollars)

	2004	2003	2002
REVENUS			
Contribution du gouvernement du Québec	7 580	–	–
DÉPENSES			
Dépréciation des immobilisations du fonds (note 8)	5 488	–	–
Dépréciation des frais de mise en œuvre (note 8)	2 092	–	–
	7 580	–	–
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	–	–	–

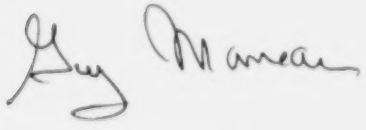
FONDS DU RÉGIME D'ASSURANCE PARENTALE

BILAN
AU 31 MARS 2004
(en milliers de dollars)

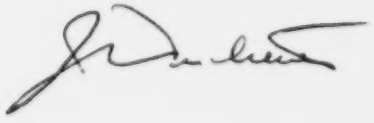
	2004	2003	2002
ACTIF			
Dû par le gouvernement du Québec	7 580	–	–
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	–	183	87
Immobilisations (note 10)	1 547	6 827	6 732
Frais de mise en œuvre (note 11)	553	2 567	2 496
	9 680	9 577	9 315
PASSIF			
Billet à payer (note 13)	9 680	9 577	9 315
	9 680	9 577	9 315

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,



Administrateur,



FONDS DU RÉGIME D'ASSURANCE PARENTALE

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004 (en milliers de dollars)

	2004	2003	2002
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement			
Excédent des revenus sur les dépenses	–	–	–
Éléments sans effet sur la trésorerie :			
Dépréciation des immobilisations	5 488	–	–
Dépréciation des frais de mise en œuvre	2 092	–	–
	7 580	–	–
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	(7 397)	(96)	–
Sorties de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	183	(96)	–
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations			
Sorties de fonds relatives au développement de systèmes informatiques	(208)	(191)	(236)
Sorties de fonds relatives aux frais de mise en œuvre	(78)	(71)	(88)
Produit de la vente d'immobilisations	–	96	–
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement en immobilisations	(286)	(166)	(324)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement			
Rentrées de fonds provenant du billet à payer	103	262	324
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de financement	103	262	324
Augmentation nette des espèces et quasi-espèces	–	–	–
Espèces et quasi-espèces au début et à la fin (note 16)	–	–	–

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU RÉGIME DE PRESTATIONS FAMILIALES

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004 (en milliers de dollars)

	2004	2003	2002
REVENUS			
Contribution du gouvernement du Québec	23 747	23 157	21 462
DÉPENSES			
Frais financiers			
Intérêts sur billet à payer à court terme	41	–	–
Intérêts sur billet à payer à long terme	508	676	640
Autres frais d'intérêts	57	56	48
	606	732	688
Frais d'administration (note 4)			
Traitements et avantages sociaux	12 824	12 328	11 167
Transport et communications	1 489	1 687	1 635
Services professionnels	850	1 006	910
Loyers	907	975	1 087
Entretien et réparations	552	628	760
Fournitures	183	168	141
Matériel et équipement	22	16	12
Autres dépenses	81	56	103
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	219	166	203
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 352	1 427	1 358
Amortissement des immobilisations du fonds	4 388	3 889	3 210
Amortissement des frais de mise en œuvre	–	79	188
Dépréciation des immobilisations attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec (note 8)	274	–	–
	23 141	22 425	20 774
	23 747	23 157	21 462
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	–	–	–

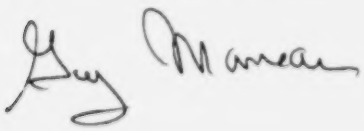
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU RÉGIME DE PRESTATIONS FAMILIALES

BILAN
AU 31 MARS 2004
(en milliers de dollars)

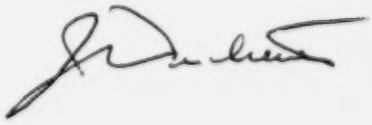
	2004	2003	2002
ACTIF			
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 005	1 379	1 366
Immobilisations (note 10)	10 488	13 940	17 093
Frais de mise en œuvre (note 11)	–	–	79
	11 493	15 319	18 538
PASSIF			
Frais courus	92	106	110
Dû au gouvernement du Québec	606	655	631
Provision pour congés de maladie et vacances	896	848	686
Billets à payer (note 13)	9 899	13 710	17 111
	11 493	15 319	18 538

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,



Administrateur,



FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU RÉGIME DE PRESTATIONS FAMILIALES

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004 (en milliers de dollars)

	2004	2003	2002
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement			
Excédent des revenus sur les dépenses	–	–	–
Éléments sans effet sur la trésorerie :			
Amortissement des immobilisations du fonds	4 388	3 889	3 210
Amortissement des frais de mise en œuvre	–	79	188
	4 388	3 968	3 398
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	359	169	150
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	4 747	4 137	3 548
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations			
Sorties de fonds relatives à l'acquisition d'immobilisations	(936)	(736)	(2 826)
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement en immobilisations	(936)	(736)	(2 826)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement			
Rentrées de fonds provenant des billets à payer	–	40	1 931
Remboursement des billets à payer	(3 811)	(3 441)	(2 653)
Sorties de fonds nettes liées aux activités de financement	(3 811)	(3 401)	(722)
Augmentation nette des espèces et quasi-espèces	–	–	–
Espèces et quasi-espèces au début et à la fin (note 16)	–	–	–

NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2004

(les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. Constitution et mandats de la Régie des rentes du Québec

La Régie a été créée en 1965 par la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (1965, chapitre 24). Elle administre la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9), la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (L.R.Q., chapitre R-15.1) et la *Loi sur les prestations familiales* (L.R.Q., chapitre P-19.1). De plus, en 1997, le gouvernement québécois lui a confié l'administration du Régime d'assurance parentale (*Loi sur l'assurance parentale* (L.Q., 2001, chapitre 9)). Toutefois, cette dernière loi n'est pas encore en vigueur.

La Régie est exempte d'impôts et de taxes en tant que mandataire de l'État.

2. Description des programmes administrés par la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, les lecteurs devront se référer à la loi applicable selon le cas.

I) RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1er janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec est un programme obligatoire. Il a pour objectif d'assurer aux travailleurs et aux personnes dont ils ont la charge une protection de base contre la perte de revenus résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime est financé par les cotisations qui sont payées en parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes doivent verser les deux parts.

Le Régime utilise un mode de financement dit par capitalisation partielle, c'est-à-dire que les cotisations de l'année servent à assumer les prestations courantes et à constituer une réserve permettant de stabiliser le financement du Régime dans un contexte de vieillissement de la population et de protéger le Régime des fluctuations économiques. L'actif net du fonds du Régime de rentes du Québec représente une réserve de fonds accumulés pour le paiement des rentes et prestations, le remboursement de prestations d'aide sociale et les frais d'administration du Régime. Cet actif net ne couvre pas la valeur actualisée des rentes et prestations acquises et à payer. Au 31 mars 2004, l'actif net du Régime est de 20,2 milliards de dollars (2003 : 15,4 milliards de dollars), (2002 : 17,5 milliards de dollars) ; soit 2,8 fois le montant des rentes et prestations de l'exercice 2003-2004.

Selon la dernière analyse actuarielle au 31 décembre 2000, en tenant compte du taux de cotisation de 9,9 % en 2003 et pour les années suivantes, le Régime sera en mesure de verser les rentes et prestations, payer les frais d'administration du Régime et rembourser le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille des prestations d'aide sociale dues durant toute la période de projection, soit jusqu'en 2050. Les analyses actuarielles étant réalisées tous les trois ans, la prochaine fera état de la situation du Régime au 31 décembre 2003 et sera complétée au cours de l'exercice 2004-2005.

Pour être en mesure d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme, on peut également se référer au concept de « taux de cotisation d'équilibre ». Il s'agit du taux de cotisation qui serait nécessaire pour maintenir constant le rapport entre la réserve (l'actif net du Régime) et les sorties de fonds annuelles. Le taux d'équilibre est un indicateur d'une situation idéale pour le financement du Régime. Un certain écart entre le taux de cotisation légal et le taux d'équilibre peut être toléré sans pour cela devoir modifier le Régime.

Selon les hypothèses de l'analyse actuarielle de 2000, ce taux d'équilibre est de 10,1 %, soit une différence de 0,2 par rapport au taux de cotisation de 9,9 % fixé par la Loi. Si ce taux d'équilibre était appliqué présentement, la réserve serait plus élevée et générerait suffisamment de revenus de placement pour combler l'écart entre les cotisations et les sorties de fonds. Elle croîtrait alors au même rythme que les sorties de fonds, maintenant stable à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles.

Au moins tous les six ans, une consultation publique est tenue et porte sur l'examen de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de l'opportunité de modifier tant les prestations prévues que le taux de cotisation. La première consultation s'est tenue en février 2004. Les commentaires recueillis font présentement l'objet d'une analyse.

Rente de retraite

La rente de retraite est payable à tous les cotisants de 60 ans ou plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant mensuel est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable. Il est ajusté de 1/2 % par mois d'écart avec la date anniversaire de 65 ans, à la baisse ou à la hausse, selon que la personne demande sa rente avant ou après l'âge de 65 ans. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à compter de 65 ans est de 814,17 $ au 31 mars 2004.

Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime de rentes du Québec pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de trois années et d'un maximum de dix années. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant et des gains et cotisations de la personne décédée. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à un conjoint survivant est de 704,90 $ au 31 mars 2004.

Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est payable à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de la rente varie selon les gains et les cotisations de la personne invalide. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable est de 992,77 $ au 31 mars 2004.

Rente d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide

Pour les nouveaux bénéficiaires, au 31 mars 2004, les rentes d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide sont de 61,18 $ par mois et elles sont versées pour chacun des enfants mineurs du cotisant décédé ou invalide.

Prestation de décès

La prestation de décès est payable en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est payable aux requérants qualifiés au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de cette prestation est fixé à 2 500 $ depuis janvier 1998 pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1er janvier 2004 était de 3,2 %.

II) RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à cette loi. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes complémentaires de retraite. Le fonds de surveillance est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite.

III) RÉGIME D'ASSURANCE PARENTALE

Le Régime d'assurance parentale s'inscrit dans la politique familiale du gouvernement du Québec. Ce régime vise à soutenir les parents dans les soins qu'ils apportent aux nouveau-nés ou aux enfants adoptés, en créant de meilleures conditions d'accès aux congés de maternité et aux congés parentaux, puis en indemnisant plus généreusement ces congés. Ce régime n'est pas encore en vigueur.

IV) PROGRAMME DE PRESTATIONS FAMILIALES

La Régie administre le programme de prestations familiales en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. Elle s'occupe des relations avec la clientèle ainsi que du paiement des allocations.

Une allocation familiale est versée aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Le montant varie selon le type de famille (monoparentale ou biparentale), le nombre d'enfants admissibles et le revenu familial de l'année précédente.

Une allocation est également versée pour les enfants handicapés admissibles. Au 31 mars 2004, cette allocation est de 119,22 $ par mois.

Le 30 mars 2004, le gouvernement a annoncé qu'à compter du 1er janvier 2005, la nouvelle mesure de soutien aux enfants remplacera l'allocation familiale.

3. Conventions comptables

Les états financiers ont été préparés par la direction de la Régie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition. Les immobilisations incorporelles du type « développement de systèmes informatiques » sont constituées des coûts capitalisés de main-d'œuvre directs, des intérêts et des autres coûts directement rattachés au développement des systèmes jusqu'à la date de mise en service.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée probable d'utilisation :

Ameublement et équipement de bureau	3 à 7 ans
Équipement et logiciels informatiques	3 à 7 ans
Matériel roulant	3 ans
Ordinateur	3 ans
Équipement de bureautique	5 ans
Développement de systèmes informatiques	5 ans

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire sur la durée restante du bail.

Frais de mise en œuvre

Les frais inhérents à la mise en œuvre du programme de prestations familiales et du Régime d'assurance parentale comprennent, en plus des coûts directs, les intérêts ainsi qu'une quote-part des frais généraux et administratifs. Les frais de mise en œuvre sont amortis de façon linéaire sur une période de cinq ans, à compter de la date de début des activités du programme correspondant.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par la Régie sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à vue sont comptabilisés au coût d'acquisition. Les dépôts à participation sont comptabilisés à la valeur marchande. Celle-ci est établie à partir de la juste valeur d'une unité déterminée par la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Cotisations au Régime

Le ministère du Revenu du Québec perçoit les cotisations au nom de la Régie et les verse à cette dernière régulièrement. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Les cotisations sont comptabilisées selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Revenus de placement - net

La Régie comptabilise les intérêts et pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation. Ces montants représentent la meilleure estimation. Ils sont provisoires et demeurent susceptibles de correction. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

4. Partage des frais d'administration et attribution de rendement entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec

Le mode de partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec est établi en imputant à chaque fonds les dépenses directes qui lui sont propres et en répartissant les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a prévu consacrer à chaque fonds.

Les liquidités du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite sont confiées au fonds du Régime de rentes du Québec qui s'occupe de les placer à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Sur la base d'une entente conclue entre les deux fonds, un rendement qui est calculé sur une moyenne pondérée du rendement des dépôts à participation et des dépôts à vue est attribué au fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite.

5. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par le ministère du Revenu du Québec

Le ministère du Revenu du Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le Régime. Dans le cadre de ce mandat, le ministère facture à la Régie des frais d'administration ainsi que d'autres frais reliés aux comptes à recevoir qu'il doit supporter. Ces frais sont déterminés par décret en fonction des dépenses réellement engagées par le ministère du Revenu du Québec.

Une analyse des frais d'administration a été faite par le ministère du Revenu du Québec au cours de l'exercice 2001-2002. Cette réévaluation a permis une récupération de 4 839 503 $ inscrite aux opérations de l'exercice 2001-2002. La mise à jour des frais inhérents aux comptes à recevoir fait présentement l'objet de discussions depuis l'exercice 2001 et pourrait entrainer une récupération qui ne peut toutefois pas être estimée de façon raisonnable en date du 31 mars 2004. En conséquence, depuis le début de l'exercice 2003-2004, le ministère du Revenu du Québec a suspendu la facturation habituellement faite à ce titre.

	2004	2003	2002
Frais d'administration	13 190	12 906	7 752
Intérêts supportés par le ministère du Revenu du Québec	–	9 473	9 473
Intérêts gagnés par le ministère du Revenu du Québec lors de la perception des comptes à recevoir	–	(4 060)	(4 060)
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	–	13 920	13 920
	13 190	32 239	27 085

6. Revenus (pertes) de placement - net du fonds du Régime de rentes du Québec

	2004	2003	2002
REVENUS			
Dépôts au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Revenus sur dépôts à participation	761 346	749 170	784 214
Intérêts sur dépôts à vue	3 284	211	1 803
	764 630	749 381	786 017
Intérêts et pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation	13 551	12 338	10 545
Intérêts gagnés par le ministère du Revenu du Québec lors de la perception des comptes à recevoir (note 5)	–	4 060	4 060
Intérêts sur dépôts bancaires	72	65	78
	778 253	765 844	800 700
DÉPENSES			
Intérêts sur avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(1 812)	(7 154)	(5 316)
Intérêts sur rentes et prestations	(1 550)	(1 983)	(1 545)
Intérêts supportés par le ministère du Revenu du Québec (note 5)	–	(9 473)	(9 473)
Rendement attribué au fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite (note 4)	(907)	315	(52)
Intérêts sur découverts bancaires	(7)	(8)	(9)
	773 977	747 541	784 305
Modification de la valeur marchande des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Augmentation (diminution) de la valeur marchande des dépôts à participation	3 349 820	(3 162 162)	(995 618)
(Pertes) gains nets sur vente de placements	(221 509)	(110 644)	137 615
	3 128 311	(3 272 806)	(858 003)
	3 902 288	(2 525 265)	(73 698)

7. Frais d'administration du fonds du Régime de rentes du Québec

	2004	2003	2002
Traitements et avantages sociaux	43 676	40 922	39 683
Transport et communications	4 437	4 630	4 179
Services professionnels	6 341	7 320	6 449
Loyers	4 353	3 993	4 230
Entretien et réparations	1 813	1 812	1 395
Fournitures	469	577	515
Matériel et équipement	80	55	72
Autres dépenses	659	705	512
Frais pour la perception des cotisations par le ministère du Revenu du Québec (note 5)	13 190	12 906	7 752
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 972	1 883	1 760
Trop-payé de rentes et prestations	1 599	1 127	933
Créances irrécouvrables	163	96	120
Amortissement des immobilisations	7 981	7 603	6 948
Dépréciation des immobilisations du fonds (note 8)	869	–	–
	87 602	83 629	74 548

8. Dépréciation d'actifs à long terme

Les frais de mise en œuvre et les développements de systèmes informatiques du fonds du Régime d'assurance parentale capitalisés depuis 1997 ont été réévalués par expertise au 31 mars 2004. L'excédent du coût d'origine par rapport à la valeur de remplacement des éléments jugés toujours utiles au démarrage éventuel du programme a été passé en charge. L'évolution des technologies ainsi qu'une nouvelle approche pour les services à la clientèle sont à l'origine de la dépréciation. Une dépréciation de 5 487 692 $ a donc été comptabilisée à l'encontre des immobilisations et une dépréciation de 2 091 877 $ a été comptabilisée à l'encontre de frais de mise en œuvre.

Les développements de systèmes informatiques du fonds du Régime de rentes du Québec effectués dans le cadre du projet gouvernemental d'acquisition d'un progiciel de gestion intégrée des ressources (GIRES) ont également été réévalués par expertise au 31 mars 2004. Cette réévaluation a été faite à la suite de l'annonce du gouvernement du Québec d'arrêter le projet GIRES et de la décision de la Régie de poursuivre la démarche entreprise à cet égard, mais en utilisant un autre progiciel. L'excédent du coût d'origine par rapport à la valeur de remplacement des éléments jugés utiles à la poursuite des travaux a été passé en charge. Une dépréciation totale de 1 142 941 $ a donc été comptabilisée à l'encontre de ces immobilisations. De ce montant, 274 300 $ ont été attribués au fonds pour l'administration du régime de prestations familiales.

9. Sommes du fonds du Régime de rentes du Québec confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

	2004	2003	2002
Dépôts au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Dépôts à vue	217 097	–	–
Dépôts à participation	19 904 084	15 783 344	17 943 222
Revenus de placement à recevoir	70 822	60 922	94 061
	20 192 003	15 844 266	18 037 283

Les dépôts à participation au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds général à la fin de chaque mois. Au 31 mars 2004, la Régie possédait 22 988 745 unités de participation (2003 : 22 024 068 ; 2002 : 20 786 364).

Coût d'acquisition des unités	18 868 307	18 097 387	17 095 104

Les états financiers vérifiés du fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont disponibles au public et fournissent les détails sur les placements détenus.

10. Immobilisations

	2004			2003	2002
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net	Net
Fonds du Régime de rentes du Québec					
Ameublement et équipement de bureau	7 418	6 254	1 164	1 281	1 374
Équipement et logiciels informatiques	18 713	16 047	2 666	2 603	3 046
Matériel roulant	61	20	41	–	–
Ordinateur	200	67	133	204	427
Équipement de bureautique	15 396	12 789	2 607	3 068	3 294
Améliorations locatives	3 759	2 328	1 431	1 266	695
Développement de systèmes informatiques (note 8)	67 808	45 978	21 830	17 430	11 363
	113 355	83 483	29 872	25 852	20 199
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite					
Développement de systèmes informatiques	1 677	1 324	353	539	693
Fonds du Régime d'assurance parentale					
Ameublement et équipement de bureau	–	–	–	–	46
Équipement de bureautique	–	–	–	–	50
Développement de systèmes informatiques (note 8)	1 547	–	1 547	6 827	6 636
	1 547	–	1 547	6 827	6 732
Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales					
Ameublement et équipement de bureau	55	55	–	–	–
Équipement de bureautique	174	174	–	–	–
Développement de systèmes informatiques	27 018	16 530	10 488	13 940	17 093
	27 247	16 759	10 488	13 940	17 093

Les acquisitions de l'exercice sont :

	Acquisitions avant intérêts	Intérêts capitalisés	Acquisitions totales
Fonds du Régime de rentes du Québec	14 751	–	14 751
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite	96	–	96
Fonds du Régime d'assurance parentale	–	208	208
Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales	936	–	936

Des immobilisations ayant une valeur nette comptable de 41 667 $ ont été disposées au cours de l'exercice dans le fonds du Régime de rentes du Québec. Le produit de disposition a été de 132 820 $.

11. Frais de mise en œuvre

	2004			2003	2002
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net	Net
Fonds du Régime d'assurance parentale (note 8)	553	–	553	2 567	2 496
Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales	941	941	–	–	79

Au cours de l'exercice, des intérêts de 78 000 $ ont été capitalisés aux frais de mise en œuvre du fonds du Régime d'assurance parentale.

12. Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec ne comportent pas de garantie et sont limitées à 650 millions de dollars. Elles portent intérêts au taux du dépôt à vue établi quotidiennement majoré de 0,05 %. L'entente vient à échéance le 6 janvier 2005.

13. Billets à payer

	2004	2003	2002
Fonds du Régime d'assurance parentale			
Emprunt à court terme	9 680	9 577	9 315
Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales			
Emprunt à court terme	1 214	1 453	1 446
Emprunt à long terme	8 685	12 257	15 665
	9 899	13 710	17 111

Emprunt à court terme du fonds du Régime d'assurance parentale

L'emprunt sur billet du Fonds de financement du gouvernement du Québec à 2,25 % vient à échéance le 7 avril 2004. Il est contracté dans le cadre de la mise en œuvre et du développement des systèmes informatiques du Régime d'assurance parentale, la Régie agissant à titre de mandataire du gouvernement. Un montant de 7 579 569 $ sera remboursé au cours de l'exercice 2004-2005. Pour le reste, aucune modalité de remboursement n'a encore été établie étant donné que la date d'entrée en vigueur de ce régime n'est pas encore fixée.

Emprunt à court terme du fonds pour l'administration du régime de prestations familiales

L'emprunt sur billet du Fonds de financement du gouvernement du Québec à 2,24 % vient à échéance le 3 mai 2004. Il est contracté dans le cadre de la mise en œuvre et du développement des systèmes informatiques du programme de prestations familiales, la Régie agissant à titre de mandataire du gouvernement.

Emprunt à long terme du fonds pour l'administration du régime de prestations familiales

L'emprunt sur billet du Fonds de financement du gouvernement du Québec à 4,74 % vient à échéance le 1er juin 2006. Cet emprunt d'un montant initial de 16 765 650 $ est la conversion d'une portion de l'emprunt à court terme contracté dans le cadre de la mise en œuvre et du développement des systèmes informatiques du programme de prestations familiales, la Régie agissant à titre de mandataire du gouvernement.

Les remboursements de capital prévus au cours des trois prochains exercices pour l'emprunt à long terme du fonds pour l'administration du régime de prestations familiales s'établissent comme suit :

2005 : 3 745 930 $

2006 : 3 927 434 $

2007 : 1 011 240 $

Garantie du gouvernement du Québec

Afin d'assurer le paiement du capital et des intérêts, le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille est autorisé par le gouvernement à verser à la Régie les sommes requises après s'être assuré que les fonds concernés ne peuvent légalement s'acquitter de leurs obligations.

14. Juste valeur des instruments financiers

Autres éléments d'actif et de passif

La juste valeur de l'encaisse, des dépôts à vue, des cotisations à recevoir ou à rembourser, des débiteurs, des dus par le fonds du Régime de rentes du Québec ou aux autres fonds, du montant dû par le gouvernement du Québec, des chèques en circulation, des avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec, des créditeurs, des frais courus et du billet à payer à court terme est équivalente à la valeur comptable étant donné la courte période avant leur échéance.

Emprunt à long terme

Au 31 mars 2004, la juste valeur du billet à long terme du régime de prestations familiales de 8 684 604 $ s'établit à 8 968 789 $ compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres à taux fixe semblables.

15. Avantages sociaux

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, au Régime de retraite des fonctionnaires et au Régime de retraite du personnel d'encadrement. Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations payées par la Régie et imputées aux résultats de l'exercice, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier, s'élèvent à 2 008 351 $ (2003 : 1 790 507 $; 2002 : 1 651 415 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

16. Flux de trésorerie

Les espèces et les quasi-espèces figurant à l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2004	2003	2002
Fonds du Régime de rentes du Québec			
Dépôts à vue (note 9)	217 097	–	–
Chèques en circulation moins l'encaisse	(43 330)	(38 578)	(40 048)
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	–	(263 702)	(520 773)
	173 767	(302 280)	(560 821)
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite			
Encaisse	5 196	4 492	4 050

Fonds du Régime d'assurance parentale

Ce régime n'est pas encore en vigueur. Le fonds du Régime de rentes du Québec administre les sommes nécessaires au développement des systèmes mis en place. Ce fonds ne dispose d'aucune espèce et quasi-espèce. Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille rembourse à la Régie, le cas échéant, tous les déboursés effectués pour ce fonds.

Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales

Le fonds du Régime de rentes du Québec administre le programme de prestations familiales. Ce fonds ne dispose d'aucune espèce et quasi-espèce. Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille rembourse à la Régie tous les déboursés effectués pour ce fonds.

17. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2003 et 2002 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour 2004.

ANNEXES

Annexe 1 : Les statistiques par programme 123

Annexe 2 : Les ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2004 127

Annexe 3 : Le code d'éthique qui s'applique aux administrateurs 130

LES STATISTIQUES PAR PROGRAMME

Régime de rentes du Québec

Cotisations au Régime de rentes du Québec	2004	2003	2002
Taux de cotisation au Régime – salarié	4,95 %	4,95 %	4,70 %
Cotisation maximale pour un salarié	1 831,50 $	1 801,80 $	1 673,20 $
Taux de cotisation au Régime – travailleur autonome	9,90 %	9,90 %	9,40 %
Cotisation maximale pour un travailleur autonome	3 663,00 $	3 603,60 $	3 346,40 $

Indexation des rentes	2004	2003	2002
Taux d'indexation des rentes	3,2 %	1,6 %	3,0 %

Relevés de participation	2003-2004	2002-2003	2001-2002
Nombre de relevés de participation émis - total	1 107 816	1 122 865	1 071 060
Nombre de relevés de participation émis à l'initiative de la Régie	956 932	963 378	898 975

Partage des revenus de travail	2003-2004	2002-2003	2001-2002
Nombre de partages effectués	9 383	9 609	9 867
Nombre de simulations de partage effectuées	4 786	5 062	4 759

Type de prestation	Nombre de nouveaux bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires au 31 mars 2004
Rente de retraite	77 854	1 060 534
Rente de conjoint survivant	18 679	323 004
Rente d'invalidité	11 497	61 313
Rente d'orphelin	2 619	19 560
Rente d'enfant de cotisant invalide	2 363	7 608
Prestation de décès	38 778	s. o.
TOTAL *	**137 683**	**1 306 253**

* Dans le total, les bénéficiaires dont les rentes sont combinées (14 107 nouveaux bénéficiaires en 2003-2004 et 165 766 bénéficiaires au 31 mars 2004) ne sont comptés qu'une seule fois.

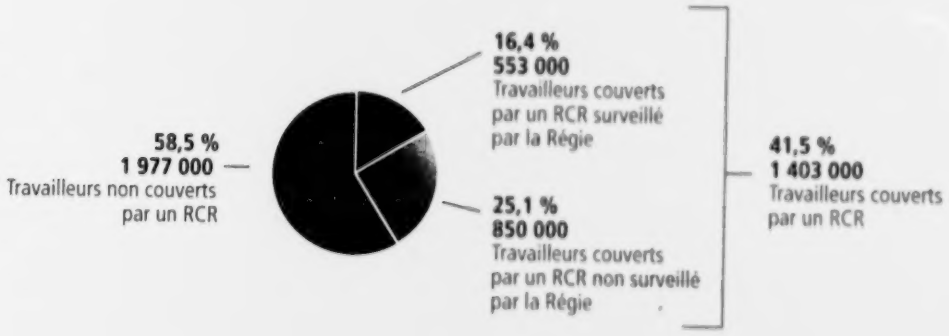
Type de prestation	Rente mensuelle versée (moyenne)	Montant versé (en millions de dollars)
Rente de retraite	406,46 $	5 054
Rente de conjoint survivant	356,12 $	1 362
Rente d'invalidité	774,35 $	626
Rente d'orphelin	61,18 $	16
Rente d'enfant de cotisant invalide	61,18 $	9
Prestation de décès	s. o.	90
TOTAL	**s. o.**	**7 157**

Le nombre d'appels téléphoniques reçus en 2003-2004

Régime de rentes du Québec	684 629
Prestations familiales	368 938
Total	**1 053 567**

Régimes complémentaires de retraite

Répartition approximative de l'ensemble des travailleurs salariés du Québec*



* Le nombre total de travailleurs salariés du Québec est estimé à 3 380 000 au 31 décembre 2003.

Quelques statistiques

La surveillance des aspects financiers

	Déclaration annuelle de renseignements	Rapport sur l'évaluation actuarielle
Nombre de régimes pour lesquels la Régie a complété une vérification financière au cours de 2003-2004	179	494
Nombre de régimes ayant fait l'objet d'interventions correctives	12	30
Nombre de participants visés par les interventions correctives	1 782	14 633
Type des principaux problèmes décelés	Cotisations non versées	• Cotisation patronale d'équilibre mal établie • Degré ou hypothèses de solvabilité non conformes

La surveillance des droits des participants et bénéficiaires

	Nombre d'enregistrements de nouveaux régimes ou contrats types	Nombre d'enregistrements de demandes de modification aux régimes ou contrats types	Nombre de demandes de terminaison reçues
Régimes de retraite	49	859	53
CRI (Compte de retraite immobilisé)	37	158	s. o.
FRV (Fonds de revenu viager)	27	144	s. o.

La surveillance de l'administration des régimes y compris la transparence de cette administration

Pourcentage d'administrateurs de régimes ayant fourni les documents prescrits périodiques sans pénalité	91,3 %
Nombre de régimes en défaut de produire leurs documents prescrits périodiques au 31 mars 2004	58 (environ 3 %)
Nombre d'administrations provisoires décrétées	6
Nombre d'interventions relatives à la composition des comités de retraite chargés d'administrer les régimes	18

Les renseignements

Nombre de demandes d'information auxquelles la Régie a répondu et fourni une aide individuelle à un participant, un bénéficiaire ou l'équivalent	2 364
Nombre de demandes d'information auxquelles la Régie a répondu et fourni une aide susceptible de viser un groupe d'individus	3 413
Nombre de séances d'information offertes dans le cadre du Programme de formation des membres de comités de retraite	11
Nombre de personnes qui ont assisté aux séances d'information	280

Prestations familiales

Type d'allocation	Nombre d'enfants ayant droit à l'allocation		Nombre de familles ayant droit à l'allocation		Somme versée (en millions de dollars)	
	2003-2004	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004	2002-2003
Allocation familiale*	907 059	947 738	509 361[75]	531 975	491,8	512,4
Allocation pour enfant handicapé	25 792	24 484	24 393	23 257	40,7	38,5
Prestations familiales / somme totale versée					**532,5**	**550,9**

* Les données fournies dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* étaient basées sur une estimation pour les derniers mois de l'exercice, ce qui explique les écarts entre les deux sources.

Type de famille	Nombre d'enfants	Revenus				Familles non bénéficiaires	Total global des familles
		Moins de 25 000 $	25 000 $ à 50 000 $	50 000 $ ou plus	Total partiel		
Biparentale	1	32 315	72 181	5 274	109 770	156 575	266 345
	2	28 566	69 548	10 383	108 497	157 409	265 906
	3 ou plus	18 689	30 065	23 497	72 251	26 879	99 130
Monoparentale	1	88 619	39 362	1 056	129 037	12 136	141 173
	2	46 622	19 600	1 072	67 294	5 356	72 650
	3 ou plus	17 348	4 327	837	22 512	535	23 047
Total		**232 159**	**235 083**	**42 119**	**509 361[75]**	**358 890**	**868 251[75]**

[75] Il est à noter que 868 251 familles sont admissibles à l'allocation familiale, mais que seulement 509 361 d'entre elles ont reçu un montant d'allocation familiale. Les autres familles n'ont pas reçu de montant en raison de leur revenu familial qui excédait le seuil maximum prévu.

LES ENTENTES DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VIGUEUR AU 31 MARS 2004

(Art. 67, 68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec

Commission de la santé et de la sécurité du travail* afin de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.2, 106.3 et 180.2 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 42.1 de la *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*)

Gouvernement du Canada pour l'administration des deux régimes (art. 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le remboursement de l'excédent de contribution à un salarié (art. 51, 79 et 221 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 40 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le paiement de prestations à des cotisants aux deux régimes (art. 177 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 82(1), 91(1) et 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour l'attribution des numéros d'assurance sociale (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Gouvernement du Canada pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension (art. 177.1 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le traitement des demandes de partage de la rente de retraite et des demandes de cession de la pension de retraite (art. 158.3 et 177.1 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données de naissance) et pour que la Régie tienne à jour son fichier du Régime de rentes (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et 139(5) de la *Loi sur l'assurance-emploi*)

Ministère du Revenu pour la constitution et la tenue du Registre des cotisants (art. 34 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec* pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

* Entente conclue selon l'article 68.1 de la Loi.

Société de l'assurance automobile du Québec* afin de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité (art. 105.1 et 139 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.68 de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*)

Société de l'assurance automobile du Québec afin de procéder à des ajustements financiers à la suite de l'intégration des prestations d'invalidité (art. 105.1, 106.3 et 180.3 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.28 de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*)

Pour l'administration de la *Loi sur les prestations familiales*

Gouvernement du Canada afin de mettre à jour le fichier des prestations familiales pour la mise en paiement des allocations d'aide aux familles (art. 23 de la *Loi sur les allocations d'aide aux familles* et art. 122.64 (2) a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu (Canada)*)

Ministère du Revenu aux fins de l'administration du régime de prestations familiales (art. 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 69 et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu* pour l'affectation des remboursements fiscaux aux dettes dues en vertu de la *Loi sur les prestations familiales* (art. 30 et 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 31, 69, 69.1 et 71.4 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec* pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

Pour l'administration des deux lois

Directeur de l'état civil pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales*)

Pour l'application d'autres lois ou l'administration de programmes confiée à des ministères ou autres organismes

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances afin de lui permettre de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de retracer des participants, des bénéficiaires, des conjoints survivants ou des héritiers légaux afin de procéder au versement ou au remboursement de cotisations (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances* pour obtenir de la Régie les renseignements sur des cotisants afin de leur octroyer les bénéfices de leur régime de retraite et sur le traitement des rapports annuels des employeurs (diverses lois sur des régimes de retraite)

* Entente conclue selon l'article 68.1 de la Loi.

Commission de la construction du Québec* pour lui permettre d'harmoniser l'administration des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction et de verser les bénéfices prévus par ces régimes (art. 4 de la *Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*)

Conseil du trésor** pour procéder à l'intégration des rentes de conjoint survivant d'un membre du personnel cadre des secteur public et parapublic

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale[*] pour l'affectation de l'allocation familiale au remboursement de l'aide conditionnelle (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas le montant maximal d'allocation (art. 27 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une rente (art. 35 de la *Loi sur la sécurité du revenu* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* pour lui permettre de recevoir des renseignements sur les clients communs au regard des montants de rente (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* pour le remboursement par la Régie de l'aide sociale dans certains cas (art. 229 à 231 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de mettre à jour des renseignements d'identité sur des clients disparus (art. 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* pour lui permettre d'identifier les prestataires du programme d'assistance-emploi qui sont admissibles à une rente d'invalidité (art. 41 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère du Revenu afin de permettre la mise à jour du fichier « Identification du fichier des individus » (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour l'application et l'exécution des lois dont l'administration lui est confiée (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec* pour l'administration et l'application du programme de contribution des adultes hébergés (*Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

* Entente conclue selon l'article 68.1 de la Loi.

** Entente conclue selon l'article 68 de la Loi.

[*] Depuis le 29 avril 2003, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été fusionné à celui de la Famille et de l'Enfance pour former le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

LE CODE D'ÉTHIQUE QUI S'APPLIQUE AUX ADMINISTRATEURS

Préambule

La Régie des rentes du Québec (la Régie) a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécoises et Québécois et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des lois qu'elle administre, soit la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et la *Loi sur les prestations familiales*. En outre, elle est chargée, par décret, de la mise en œuvre du Régime d'assurance parentale.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie des rentes du Québec et envers l'administration publique.

I. – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Section 1 – DÉFINITIONS

1.1. Dans le présent code d'éthique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient :

- « administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (1998) 130 G.O. II, 3474 ;
- « conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne ;
- « conseil » : le conseil d'administration de la Régie ;
- « comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de certains de ses membres ;
- « membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président de la Régie qui siège d'office au conseil d'administration ;
- « Régie » : la Régie des rentes du Québec ;
- « personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2 – CHAMP D'APPLICATION ET INTERPRÉTATION

2.1. Les dispositions du présent code d'éthique s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2. Le code d'éthique n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme*, 2002 c. 23, et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, notamment à ses articles 20 à 33 pour les règles particulières concernant l'exercice d'activités politiques par le président de la Régie ou les vice-présidents et celles gouvernant leur rémunération.

En cas de divergence, l'administrateur de la Régie doit se soumettre aux dispositions les plus exigeantes. De plus, en cas de doute, il doit agir dans l'esprit des principes énoncés par les dispositions.

2.3. Le code d'éthique n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activité ou à certaines situations plus spécifiques.

II. – PRINCIPES FONDAMENTAUX

Section 1 – DEVOIRS DE GESTION

1.1. L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire.

1.1.1. L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.1.2. La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.

1.1.3. L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.

1.1.4. L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

1.1.5. L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.

1.1.6. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2. L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité.

1.2.1. L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.2.2. L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.

1.2.3. L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.

1.2.4. L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3. L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité.

1.3.1. L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.

1.3.2. L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.3. L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.

1.3.4. Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.

1.3.5. L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il privilégie.

1.4. L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité.

1.4.1. L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2. L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3. L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4. L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5. L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2 – CONFLITS D'INTÉRÊTS

2.1. Dispositions générales.

2.1.1. L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2. L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3. L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4. Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

2.1.5. L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens ; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6. L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7. L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8. L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9. L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10. L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés ;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2. Mesures de prévention.

2.2.1. L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire telle déclaration annuellement.

2.2.2. Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3. L'administrateur doit agir avec désintéressement.

2.3.1. L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité ; tel est le cas d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité, d'un avantage ou d'une considération autre que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

2.3.2. L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.3. L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code d'éthique.

Section 3 – L'APRÈS-MANDAT

3.1. L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.

3.2. Les membres du conseil d'administration, sauf le président, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de ses fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.

3.3. L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

3.4. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4 – RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS

4.1. Le respect du code d'éthique fait partie intégrante des devoirs et obligations des administrateurs.

4.2. Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code d'éthique.

4.3. L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code d'éthique s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.

Cette version, adoptée par le conseil d'administration le **13 décembre 2002** (modifications apportées aux articles 1.1, 2.2 et 2.3.1), remplace celle adoptée le 17 juin 1999.

La Régie des rentes du Québec
Lauréate du Grand Prix québécois
de la qualité 2001

Pour obtenir des exemplaires électroniques de cette publication, consultez notre site Internet : www.rrq.gouv.qc.ca ou adressez-vous à la Régie des rentes du Québec :

Région de Québec : (418) 643-5185

Région de Montréal : (514) 873-2433

Sans frais : 1 800 463-5185

Cette brochure est également offerte en gros caractères ou en braille. Pour obtenir une copie sur bande sonore, veuillez appeler La Magnétothèque au 1 800 361-0635.

Dépôt légal - 2e trimestre 2004

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-42733-5

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

net
Services en ligne

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h 30

Régime de rentes du Québec et renseignements généraux
Région de Québec : (418) 643-5185
Région de Montréal : (514) 873-2433
Sans frais : 1 800 463-5185

Prestations familiales
Région de Québec : (418) 643-3381
Région de Montréal : (514) 864-3873
Sans frais : 1 800 667-9625
Vous pouvez aussi utiliser notre service automatisé de renseignements 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Régimes complémentaires de retraite
Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30
Un seul numéro : (418) 643-8282

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h 30
Service aux sourds ou aux malentendants
(ATS ou téléimprimeur requis) :
1 800 603-3540

Par la poste

Régie des rentes du Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9

rrq.gouv.qc.ca

Régie des rentes Québec

003-RRQ-2004-05-F